



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**FACTORES MOTIVACIONALES PRESENTE EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
DISTRIBUCIÓN UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.**

Autor:

Veitia, Yarelis de J.

Barbula, Marzo 201600.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**FACTORES MOTIVACIONALES PRESENTE EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
DISTRIBUCIÓN UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.**

Tutor:

María Gabriela Biscardi

Línea de Investigación

Gestión de Personas

Autor:

Veitia, Yarelis de J.

Barbula, Marzo 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**FACTORES MOTIVACIONALES PRESENTE EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
DISTRIBUCIÓN UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.**

Autor:

Veitia, Yarelis de J.

Trabajo de Grado presentado para optar al Título de Licenciado en
Relaciones Industriales

Barbula, Marzo 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACION

**FACTORES MOTIVACIONALES PRESENTE EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
DISTRIBUCIÓN UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.**

Tutor:

María Gabriela, Biscardi.

Acepto en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
María Gabriela Biscardi

CI:

Bárbula, Marzo 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



APROBACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente, se hace constar que el trabajo de grado título:

“Factores Motivacionales presente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de distribución ubicada en valencia edo. Carabobo.” Presentado por la bachiller: Veitia, Yarelis C.I: 20.382.654, cumple con los requisitos de forma y fondo para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales.

Prof.: _____

Lic. Biscardi, María G.

C.I:

Tutor sugerido

Bárbula, Marzo de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CAMBIO DE TÍTULO

Por medio de la presente, se informa que el presente trabajo de grado presentado por la Bachiller: Veitia, Yarelis C.I: 20.382.654, tuvo una modificación en el título, en virtud que se realizó un cambio a nivel del abordaje de la investigación considerando mayor amplitud en el alcance, por lo cual se hizo necesario ajustar el título original.

Título anterior:

La Motivación como factor clave en el Desempeño Laboral de los Trabajadores en una empresa de Distribución ubicada en Valencia Edo. Carabobo.

Título actual:

Factores Motivacionales presentes en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa de Distribución ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

Prof.: _____

Lic. Biscardi, María G

C.I:

Tutor sugerido



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



VEREDICTO

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado “**FACTORES MOTIVACIONALES PRESENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.**”, presentado por: Yarelis de Jesús Veitia Martínez. Titular de la Cedula de Identidad: 20.382.654, para optar al Título de: Licenciados en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los ____ días del mes de _____ del año 20____.

Nombre y Apellido

C.I.

Firma

Bárbula, Marzo 2016

DEDICATORIA

Primeramente mi trabajo de grado está dedicado a Dios, Mi padre celestial, por permitirme llegar hasta aquí por sus pruebas que me enseña y demuestra cada día más lo cerca que esta de mí. Por darme las fuerzas, las ganas, dedicación para lograr todo lo que me propongo.

René Veitia, el capitán de mi barco, mi héroe, mi papa gracias infinitas si no es por ti y la llamada del último día no estuviera aquí, te agradezco tu apoyo incondicional por estar conmigo y creer siempre en mí sobre todas las cosas.

Luzdary Martínez, Mami Gracias por siempre creer en mi ciegamente esto también es por ti y para ti.

Jesús D; Genessis, Luisa, Vicky, René, Julieth hermanos, esto también es para ustedes, deseo que esto sea motivación para sus vidas que todo lo que se hace con fe, confianza, constancia, dedicación, esfuerzo, sacrificio y compromiso consigo mismo se logra.

Reina Peña eres grande en mi vida. Esto también es para ti.

A mi familia en general Veitia- Martínez a mi abuela, tíos, tías, primos y primas, siempre me apoyaron en el trascurso de mi carrera. Gracias por el apoyo.

Yarelis Veitia Martínez



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



Autor:

Veitia Yarelis

Tutor:

María Gabriela Biscardi

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar los factores Motivacionales presente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de distribución. Para el proceso de metodología se utilizó la investigación descriptiva, con un diseño de campo, no experimental. Se trabajó con una población de veinte (20) personas trabajadores adscritos al departamento de distribución y transporte, tomando como muestra el mismo número de la población ya que la misma fue censal. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, y en concordancia se estableció como instrumento un cuestionario de (34) ítems en escala de Likert con cinco opciones de respuestas, la confiabilidad del instrumento se calculó con la fórmula alpha de Cronbach, obteniendo una confiabilidad de 0,87%; Dentro de los resultados se evidencian necesidades motivacionales en los trabajadores de tipo interno y externos, resaltando como las más importantes en satisfacer, el reconocimiento, las recompensas y el crecimiento profesional y laboral, como medios como motivantes para un mejor desempeño en los trabajadores. Resaltando como recomendación que la empresa implemente una mejor planificación en cuanto a la motivación brindada a sus trabajadores para ayudar alcanzar un mejor desempeño.

Palabras Claves: Motivación, Desempeño laboral, Tipos de Motivación, Necesidades Motivacionales.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



Autor:
Veitia Yarelis
Tutor:
María Gabriela Biscardi

ABSTRAC

The present research work had as main objective to analyse motivational factors present in the work performance of workers of a distribution company. Descriptive research, field, non-experimental design was used for the methodology process. The population number to work with wastwenty (20) people workers attached to the Department of distribution and transport, taking as sample the same number of people already that it was census. As data collection technique was used for the survey, and accordingly was established as an instrument a (34)-item questionnaire on Likert scale, with five choices of answers, the reliability of the instrument were calculated with the formula alpha from cronbach, obtaining a reliability of 0.87%;Among the results are evident motivational needs of workers of type internal and external, highlighting as the most important meeting, recognition, rewards and labor, and professional growth as media as reasons for better in worker.Highlighting as a recommendation that the company implement better planning in terms of the motivation provided to employees to help achieve better performance.

Palabras Claves: Motivación, Desempeño laboral, Tipos de Motivacion, Necesidades Motivacionales.

INDICE GENERAL

Dedicatoria	Viii
Resumen	ix
Abstrac	x
	xii
Índice de Cuadros	xiii
Índice de Tablas	xv
Índice de Gráficos	
Introducción	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	4
Objetivos	11
Justificación	12
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	14
Bases Teórico Conceptuales	18
Referente Teórico	28
CAPITULO III	
MARCO METODOLOGICO	40
Naturaleza de la Investigación	41
Estrategia Metodológica	42
Población y Muestra de estudio	43
Técnicas e Instrumento de recolección de datos	44
Validez y Confiabilidad	
CAPITULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Análisis e interpretación de los resultados	47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
RERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	87
ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.		Pág.
1	Operacionalización de variables	37
1	Cont. Operacionalización de variables	38
1	Cont. Operacionalización de variables	39

INDICE DE TABLAS

TABLA N°		Pág.
1	Satisfacción de Necesidades	48
2	Crecimiento profesional	51
3	Posibilidades de ascenso	54
4	Ambiente laboral	56
5	Conformidad con las tareas del puesto de trabajo	59
6	Condiciones de trabajo	62
7	Percepción del trabajo	64
8	Compromiso	67
9	Prestigio dentro de la organización	69
10	Compensaciones salariales	71
11	Seguridad en el trabajo	73
12	Salarios	75
13	Beneficios sociales	77
14	Reconocimientos	79
15	Ascensos	81

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N°		Pág.
1 y 2	Satisfacción de Necesidades	48
3 y 4	Crecimiento profesional	51
5 y 6	Posibilidades de ascenso	54
7,8 y 9	Ambiente laboral	56
10 y 11	Conformidad con las tareas del puesto de trabajo	59
12 y 13	Condiciones de trabajo	62
14,15 y 16	Percepción del trabajo	64
17 y 18	Compromiso	67
19 y 20	Prestigio dentro de la organización	69
21 y 22	Compensaciones salariales	71
23 y 24	Seguridad en el trabajo	73
25 y 26	Salarios	75
27,28 y 29	Beneficios sociales	77
30,31 y 32	Reconocimientos	79
33 y 34	Ascensos	81

INTRODUCCIÓN

La motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización. Siendo un elemento clave en el desempeño, la conducta del trabajador responderá a la motivación, la cual está relacionada con el ámbito de trabajo, afectando al trabajador o trabajadora directamente con la remuneración económica, los días de vacaciones, el status social, su condición con los trabajadores, desempeño de la tarea y la propia realización.

A nivel de Gerencia de Recursos Humanos, existen muchos roles que desempeñan en función de manejar, organizar, planificar y evaluar. Dentro de cada uno de estos roles está inmenso el complejo proceso de Motivar. En una organización se evalúan todos los procesos y las acciones que intervengan de forma directa e indirecto en la dinámica organizacional y que contribuya o impida el logro de los objetivos. Uno de los principales elementos a motivar en una organización es el desempeño, de los empleados y empleadas que en ella laboran.

Motivar el desempeño de una persona implica supervisar y medir el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, así como el rendimiento de los logros obtenidos, de acuerdo con el cargo que se ejerce durante un tiempo determinado. Motivar en el desempeño laboral, es un proceso por medio del cual se busca emitir juicios valorativos sobre el cumplimiento de sus responsabilidades, cumplimiento de tareas y desarrollo de sus labores,

previo seguimiento de sus acciones, de los avances alcanzados, desarrollo de su área de trabajo y acciones encaminadas en el día a día dentro de una área laboral.

Para Motivar el Desempeño Laboral no basta solo la opinión de aquellos a quienes les sea otorgada la labor, si no que se requiere de instrumentos, procesos, sistemas o programas de evaluación bien formulados, sustentados y llevados a cabo paso a paso, de forma tal que cumplan con los objetivos que persigue la motivación de un trabajador.

En este sentido, se presenta una investigación que busca analizar los factores motivacionales presentes en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de distribución.

La investigación se desarrolló en función de cuatro capítulos consecutivos. En el capítulo I, se desarrolla la situación problema observada dentro de la Empresa de Distribución Ubicada en Valencia edo. Carabobo, la cual una vez descrita permitió formular los objetivos de la investigación que persiguen el análisis de los factores motivacionales presentes en el desempeño laboral de los trabajadores, así mismo este capítulo presenta la justificación de la investigación que busca explicar la pertinencia que se requiere encontrar, desarrollar y mantener una motivación laboral adecuada teniendo una relevancia en la práctica esencial.

Posteriormente, se presenta el marco teórico de la investigación en el capítulo II, abordando teóricamente todos los aspectos que la evalúan la Motivación y Desempeño Laboral, tomando así en consideración

investigaciones anteriores, consultas teóricas, conceptualizaciones y basamentos psicológicos, que orientan y sustentan el trabajo.

Por otra parte, el capítulo III de la investigación muestra el accionar metodológico que condujo cada paso de la investigación para dar cumplimiento a los objetivos planteados, así, se presentan el tipo y diseño de investigación, seguido de la población y muestra de estudio, la confiabilidad y validez que sustentaron el instrumento para la recolección de información y la forma de realizar el análisis de los resultados obtenidos.

Seguidamente el capítulo IV describe el análisis e interpretación de los resultados de los 34 ítems que integraron el instrumento con el cual se recolectó la información, los cuales dieron paso a las conclusiones y recomendaciones, también presentados en este capítulo y que dan mayor sustento a la elaboración de la propuesta.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas que sustentaron teóricamente la investigación y los anexos que evidencian procesos claves en la creación y desarrollo de la misma.

CAPÍTULO I

El Problema

Planteamiento del Problema

En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar metas, ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad, es un tema de interés para todos porque puede ser utilizada por los administradores de recursos humanos, el psicólogo, el filósofo, el educador, entre otros.

A nivel mundial, desde hace muchos años, las organizaciones en general vienen experimentando cambios importantes en diversos aspectos, específicamente, en el área de recursos humanos, los gerentes y dueños de empresas, buscan obtener una mayor productividad y para ello apuntan crecimiento organizacional. De esta forma se adaptan a los cambios que ha traído la globalización, para mantenerse y liderizar el mercado competitivo a través de factores tecnológicos, pero más importante aún, por medio de la atención a su fuerza productiva más importante, los recursos humanos.

Es así, como en este esfuerzo, las empresas adoptan distintas estrategias organizacionales para explotar al máximo el potencial de cada uno de sus trabajadores, buscando generar diversos, recompensas y reconocimientos, y así llevar a las personas a ejercer un esfuerzo en el desarrollo de sus funciones dentro de la organización en la cual laboral. Es decir, se busca crear una relación directa entre los mecanismos de

mejoramiento y capacitación del personal para mejorar el desempeño de los empleados.

Es evidente, que los incentivos que puedan brindarse, abarcan una amplia gama de posibilidades, que abarcan desde aquellos que dependen de la organización, como el salario, los reconocimientos y los beneficios, además de los que dependen directamente de los empleados y de su capacidad para rendir adecuadamente. En estos últimos años los incentivos tradicionales han perdido la capacidad de determinar la conducta de los trabajadores, como lo son el dinero y las promociones, por lo cual, aquellos elementos que generan en el empleado, la necesidad de realizar un buen trabajo, han aumentado en estudio, tal es el caso de la motivación.

En este orden de ideas, cuando se analizan las causas por las cuales un trabajador aporta un verdadero esfuerzo a una organización, se pueden encontrar diversos muchos factores influyentes. Desde aspirar una buena remuneración económica para cubrir necesidades de vida, hasta aspiraciones mayores como la autorrealización personal.

Es entonces como comienzan a tomar vida en el ámbito organizacional, las diversas teorías que tratan de explicar las causas, acciones y consecuencias de la motivación. Ante esto se necesita tener en consideración los aspectos socio-culturales del medio donde se desenvuelve el trabajador y la individualidad propia de cada uno de ellos.

En este sentido, los motivos o factores que impulsan a un individuo a trabajar no deben estar reducidos a una motivación netamente económica, ya que las personas trabajan a pesar de tener sus necesidades económicas completamente satisfechas. Las motivaciones que llevan al hombre a

trabajar, abarcan recompensas sociales y personales como la interacción social, el respeto al trabajo realizado, la aprobación, el estatus y el sentido de utilidad.

Rodríguez (2009) afirma que *“si la motivación fuera simplemente económica bastaría con subir los sueldos para motivar a los empleados a subir su productividad, pero la experiencia y miles de estudios demuestran lo contrario”* pág 8. Tomando en cuenta la cita, se puede entender que el trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y un sentido de importancia frente a los ojos propios como frente a los demás.

En Venezuela, esta realidad, no está lejos de las necesidades actuales de productividad y trabajo del mundo empresarial. Por años la industria Venezolana, busca motivar a sus empleados para mantener una producción que satisfaga las necesidades de consumo de la población. Situación que se ha convertido en un verdadero reto, ante las situaciones sociales y políticas que atraviesa la nación. Igualmente, el Estado Carabobo, cuenta con una de las zonas industriales más grandes del país, siendo esta área una de las amplias a nivel de fuerza laboral, específicamente en la ciudad de Valencia. De forma tal, que los temas de motivación, satisfacción laboral y desempeño del empleado, es un amplio tema de interés para las organizaciones y empresas que mantiene vida en el sector.

Tal es el caso de la empresa de distribución ubicada en Valencia edo. Carabobo, en la cual se pretende estudiar las necesidades específicas de motivación para el desempeño laboral de los empleados adscritos al departamentode distribución y transporte, conformado por un gerente en el área de transporte y mantenimiento, un supervisor, un jefe de planta con 20

trabajadores a su disposición, distribuidos en los departamentos ya antes mencionados.

En esta empresa es común observar, situaciones en el desempeño del personal, como ausentismo, retrasos, entre otros que dejan ver un proceso de desmotivación al trabajo y a los objetivos departamentales de la empresa. En ellos, se percibe un alto grado de insatisfacción respecto a las labores, generando debilidades en el desempeño laboral, que afectan la producción del día a día, la organización y transporte de la materia prima. De la misma manera, se observa frecuentemente, el ausentismo laboral de choferes, personal de mantenimiento, control de calidad y despacho de mercancía.

Estas afirmaciones pueden hacerse, en base a la dualidad observada entre el ser y el deber ser a nivel de motivación y desempeño que se vive en la empresa antes menciona. Tomando en consideración que en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Una persona satisfecha que estima su trabajo, lo transmite y disfruta de atender a sus clientes, si eso no es posible, al menos lo intentará.

La motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, se puede mencionar que las culturas positivas las construyen las personas, por tal motivo se debe pensar ¿qué puede hacer para estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos?, de tal forma que favorezca tanto los intereses de la empresa como los suyos propios.

La motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización.

Desde esta perspectiva, es necesario adentrarse en la exploración de las razones que llevan al sujeto a hacer efectivamente o no su trabajo dentro de la organización donde labora, que elementos internos o propios existen y cuales elementos del ambiente o de la organización como tal pueden hacer posible el rendimiento del trabajador. El componente psicológico es el que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.

En este particular la conducta del trabajador responderá a la motivación, la cual está relacionada con el ámbito de trabajo, afectando al trabajador o trabajadora directamente con la remuneración económica, los días de vacaciones, el status social, su condición con los trabajadores, desempeño de la tarea y la propia realización.

El motivo es el impulso que lleva a la persona a actuar de determinada manera, es decir que da origen a un comportamiento específico. Este impulso a la acción, puede ser provocado por un estímulo externo, que proviene del ambiente, o generado internamente por procesos mentales del individuo. A nivel empresarial, el empleado centra su motivación en los máximos beneficios económicos, el desarrollo de las tareas de un puesto de trabajo, factores de comunicación con sus compañeros o superiores, poca remuneración, falta de reconocimientos, falta de desarrollo profesional, rutina o problemas personales, basados en los múltiples factores motivacionales.

Para Maslow la Motivación es un impulso que nos permite mantener una cierta continuidad en la acción que nos acerca a la consecución de un objetivo y que una vez logrado, saciará una necesidad.”

Sobre las bases de lo antes expuesto Maslow refiere que mientras las personas se sientan motivadas y sientan que están haciendo su trabajo correcto, seguirán trabajando con las mismas ganas para alcanzar su objetivo planificado, una vez ya alcanzado el objetivo, tendrán la satisfacción de haberlo hecho bien, logrando las expectativas trazadas. Todo esto hace que la conducta del empleado en el área organizacional genere grandes beneficios para ellos y para la empresa.

Partiendo de lo anterior expuesto, la investigación pretende responder las siguientes interrogantes. ¿Cuáles son los factores motivacionales presentes en los trabajadores de la empresa de distribución objeto de estudio? ¿Cuáles son las necesidades motivacionales que tienen los trabajadores de la empresa de distribución? ¿Qué importancia tiene la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de distribución?

OBJETIVOS

Objetivo General

- Analizar los factores motivacionales presentes en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de distribución ubicada en Valencia, Edo. Carabobo

Objetivos Específicos

- Diagnosticar las necesidades motivacionales de los trabajadores de la empresa de distribución.
- Identificar el tipo de motivación que reciben los trabajadores de la empresa de distribución.
- Describir el nivel de importancia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de distribución.

Justificación

Las organizaciones hoy en día se plantean como obtener lo mejor de cada individuo, como lograr que se genere una unión propia y constante que los impulsen y motiven al trabajador a desempeñar su labor de la mejor manera. En consecuencia, lo que se busca es determinar el conjunto de acciones que permitan mejorar la satisfacción de las necesidades personales, sociales y de superación por parte de los individuos en las organizaciones a través de los planes y programas de compensaciones y estímulo de superación que debe generarse desde la gerencia.

En torno de esta temática se requiere encontrar, desarrollar y mantener una motivación laboral adecuada teniendo una relevancia en la práctica esencial. El hecho de manejar información sobre cómo guiar a los trabajadores hacia desempeños eficientes, puede orientar las iniciativas e intervenciones empresariales respecto a cómo, a través de la motivación se pueden lograr los objetivos de la organización.

En este sentido las organizaciones deben crear afinidad y compromiso en el trabajador, con el propósito de generar mayores expectativas de compensación al punto de que el trabajador considere su ambiente laboral como parte integral de su vida presentando la necesidad y obligación adquirida de dar lo mejor en busca de mayores y mejores beneficios específicamente en motivación para que los trabajadores estén orientados al logro y de resultados laborales, alineados con las metas organizacionales y con la satisfacción personal, este factor trae consigo el mejoramiento de la calidad y ambiente laboral, mayor aprovechamiento del tiempo, mejor

despliegue de trabajo dentro del área, un acoplamiento ideal entre el productor, fabricante y consumidor.

Con el desarrollo de esta investigación, se busca garantizar y mantener un buen estado físico y mental de cada trabajador, elaborando una propuesta de un plan de motivación cuya aplicación contribuya a elevar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del departamento de producción. Los resultados obtenidos de la propuesta motivacional podrían contribuir a solucionar la problemática que se presenta en la empresa con relación al tema.

De la misma manera, la intención es lograr que la empresa logre una mayor productividad y eficiencia en cuanto a la distribución del producto y por ende una mayor satisfacción del cliente.

Por otro lado, este trabajo especial de grado también servirá como ficha de interés temático-referencial para aquellos futuros estudiantes y profesionales de la Universidad antes mencionada; así como de otras instituciones, y como guía para el personal de la empresa objeto de estudio; ya que contará con una herramienta teórica que les oriente al desarrollo productivo y gerencia laboral.

CAPITULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

Antecedentes

En Venezuela las organizaciones se han encargado de realizar estudios sobre la Motivación Laboral, ya que este tipo de investigación es de gran importancia para poder tener un buen clima organizacional con sus trabajadores. En este sentido los antecedentes vienen a constituirse en aquellos proyectos previos relacionados con el tema de investigación y que de alguna forma han sentado las bases para el presente proyecto.

A nivel internacional, se presentan los siguientes estudios relacionados:

Trabajo de grado Escuela Superior Politécnica Del Litoral Facultad De Economía Y Negocios Guayaquil-Ecuador 2009, Rodríguez M y Sacoto J. el cual lleva por nombre **“Orientaciones hacia el aprendizaje y el desempeño; con el trabajo duro e inteligente de la fuerza de ventas en las empresas del país”**. Esta investigación tenía como objetivo determinar la influencia de la motivación en la fuerza de venta de una empresa. Metodológicamente estuvo apoyada en una investigación descriptiva, con un procedimiento inductivo, con recopilación de datos a través de encuestas en distintas empresas ubicadas en Guayaquil, con una muestra de 384 personas en una población superior de 100.000. la misma concluyo la necesidad del compromiso del trabajador en cuanto a conocimiento y

capacidades, la implementación de programas de capacitación por parte de las empresas en cuanto a técnicas y ventas, la optimización de esfuerzos por parte del trabajador, el establecimiento de metas motivadoras para los vendedores en respuestas al mercado.

Por otra parte, Poves, y Gamarra (2012), presentan en Perú, una investigación titulada: **“Influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de DISFRUTA- Huancayo”**. La cual, tuvo por objetivo, evaluar la influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de DISFRUTA en Huancayo, tomando como metodología un tipo de investigación descriptiva de campo, recolectando datos a través de una encuesta aplicada a los trabajadores y teniendo como conclusiones que la motivación laboral en Disfruta– Huancayo, fue afectada por empirismos aplicativos, carencias y deficiencias, que influyeron negativamente al clima organizacional de la empresa; por no respetar o transmitir mal las políticas laborales para lograr los objetivos, por desconocer o aplicar mal algunos planteamientos teóricos referentes a este tipo de investigación, o porque no se ajustó adecuadamente a las condiciones de su contexto interno. Todo esto generó por años en los trabajadores una situación de desmotivación que afecta el clima organizacional.

Ambos trabajos, a pesar de ser internacionales, tienen relación con la investigación presentada, ya que a nivel conceptual, metodológico y en sus conclusiones, se acercan a los objetivos planteados en esta, ya que consideran a la motivación una fuerza importante para el trabajo de los empleados en el ámbito organizacional y describen la relación existente entre motivación y el desempeño laboral.

Así mismo, y en este orden de ideas, Bracho, (2010), presenta un trabajo de grado titulado Diseño de Estrategias de Motivación Laboral Para los Trabajadores de la **Empresa Quincallerías Rivas, C.A.** Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales. Este trabajo tuvo como propósito diseñar estrategias de motivación laboral para los trabajadores de la empresa ya mencionada. El tipo de investigación de este proyecto, fue descriptiva, de campo con un diseño no experimental transeccional y se utilizó el instrumento de la encuesta para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario de 5 alternativas de respuestas y se le realizó a una población de cuarenta (40) trabajadores de esa organización. Este estudio reveló que los empleados se encuentran medianamente motivados que a pesar de con algunos aspectos positivos, hay otros aspectos que desfavorecen a la empresa y estos pueden estar relacionados con el poco reconocimiento e incentivos laborales que se les otorga. Esta información tiene cierta relación con la investigación planteada en virtud de que diseñan unas estrategias de motivación laboral, logrando resultados de la realidad estudiada. Aunque los objetivos de esta investigación no apuntan al diseño de estrategias, a nivel conceptual, la información aporta elementos de interés y de nutrición a la problemática planteada.

También, Buitrago, (2010). Presenta su trabajo titulado: **Análisis de la Motivación Laboral de los Empleados del Departamento de Servicios en la Empresa Ferretería EPA, C.A.** trabajo de grado para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales. El objetivo principal de esta investigación fue analizar la Motivación Laboral de los Empleados del departamento de servicios en la empresa Ferretería EPA, C.A. (tienda 11). Este tipo de investigación fue descriptiva de campo cuya población fue representada por sesenta (60) trabajadores. La técnica que se utilizó para la

recolección de datos fue la observación mediante encuestas constituidas por veintinueves (29) ítems. Las estadísticas utilizadas fueron de tipo descriptiva específicamente frecuencia absoluta y porcentajes obteniendo como resultados que los Empleados del Departamento de Servicios de Ferretería EPA, C.A (tienda 11), poseen un nivel bajo de Motivación Laboral.

Lo planteado por Buitrago 2010, se considera relevante y de aporte a esta investigación ya que analiza la motivación laboral en un área de servicios, en virtud de relacionarlo con el rendimiento de la fuerza laboral de la industria, por lo que metodológicamente, ya nivel de conclusiones, deja información de interés y base para el desarrollo de lo aquí expuesto.

Otra investigación fue la realizada por LópezJ, López L, y Medina, E, en el 2015 en la Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales el cual lleva por nombre **“Recompensas Intrínsecas Como Medio De Motivación Del Trabajo”** tuvo como objetivo principal el análisis de las recompensas intrínsecas como medio de motivación del trabajo a propósito de determinar su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa de la rama alimenticia. Se utilizó la investigación explicativa o causal. Se trabajó con una población de treinta y cuatro (34) personas trabajadores de la empresa de rama alimenticia, para la muestra se considerándose el 40% de la población descrita, para un total de 15 personas. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, como instrumento un cuestionario de tipo dicotómico, con opciones de respuesta si y no, compuesto por treinta (30) ítems. Dentro de los resultados se evidencian deficiencias en cuando a la satisfacción que sienten los trabajadores con respecto a las condiciones de trabajo, así como la inconformidad existente en la sana competencia, seguridad laboral y logros laborales dentro de la empresa. Dentro de las conclusiones se establece que la motivación intrínseca es un factor fundamental en el desenvolvimiento de

las actividades de los trabajadores de la organización. Se sugiere que la empresa implemente una mejor planificación en cuanto a la motivación brindada a sus trabajadores para de esta manera conseguir el beneficio del trabajador y de la misma empresa.

Bases Teóricas

Bases Teorico- conceptuales

La Motivación

Para Whittaker (citado por Marcano, 1997): "La motivación es un término amplio utilizado en psicología para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que llevan a una conducta dirigida hacia determinados objetivos". (Pag 5)

Según el Profesor Daniel Romero Pernaletе (2005, Pág.2) En su estudio llamado: Trabajo y Motivación. "es el proceso mediante el cual un trabajador, impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la Organización.

Mucho se habla sobre motivación y la manera como incide ésta en la conducta que se desea en un individuo ante una organización o en la misma sociedad, tal como lo cita Marcano, María L. (1.996, Pág. 97) donde expresa:

“La motivación, son las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que lleva a una conducta dirigida hacia determinado objetivo; se puede decir, que la motivación se refiere a estados internos que activan y dirigen las conductas hacia fines y metas definidas. El hombre en su proceso de crecimiento e interacción social asume o copia patrones o modelos de conductas de otros individuos del entorno, que incluyen un conjunto de valores, principios, ética y moral que proyectará de manera relativa de acuerdo al ambiente que se le presente en la sociedad u organizaciones. Ahora bien las necesidades son lo que motiva o impulsan a los individuos hacia una conducta determinada para su satisfacción. Estas necesidades involucran aspectos generalizados de lo que es el hombre interna y externamente, como lo pueden ser las emociones, la moral y el medio donde se desenvuelven”

La motivación y sus tipos en la gestión empresarial

Se define como motivación según Robbins (2004:155) “los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”. Cuando el trabajador está motivado, se nota más el esfuerzo realizado, cuyas consecuencias serán positivas según la forma como lo canalice, éstas irán en dirección a cumplir los logros de la organización. También es importante destacar que las necesidades no son las mismas para cada uno de los individuos, sino que difieren considerablemente entre ellos y cambian con el tiempo.

Por otra parte Slocum y Hellriegel (2004:117) definen como motivación: “fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia una meta”. Por lo tanto, se puede decir que la motivación en sus distintas definiciones ha sido conceptualizada como un proceso que conduce a la satisfacción de necesidades para así cumplir con una meta.

En el ámbito laboral vale destacar que hay dos tipos de motivaciones, la intrínseca (características de los elementos de las tareas a realizar) y la extrínseca (elementos independientes del trabajo a realizar, como por ejemplo, las condiciones de trabajo). Si se relaciona motivación y entorno laboral, se debe tener en cuenta que realizar adecuadamente un trabajo o tarea se basa en dos factores fundamentales: la capacidad (las aptitudes necesarias y la personalidad acorde con el puesto de trabajo), y el conocimiento (la formación y experiencia necesaria para un puesto de Si una persona no se siente comprometida, no se siente a gusto con su tarea, dicha persona la rechazará y no le dedicará todo el tiempo que merece. En cambio, todos aquellos trabajadores que se sientan animados con su tarea en el trabajo, tomarán su función con más ilusión y energía. En este mismo orden de ideas, se puede decir que los trabajadores se integrarán en la empresa en la medida en la que ésta se preocupe en satisfacer todas sus necesidades, no sólo el simple hecho de una remuneración económica. En resumen, se puede acotar que para que una organización tenga éxito, los intereses personales de los trabajadores que allí laboran y los intereses empresariales deberán coincidir.

A modo de resumen, se toma en cuenta lo expuesto por González (2006:80): “La motivación, la satisfacción y el rendimiento del individuo en su

puesto de trabajo, son factores que están muy relacionados entre sí, y que otorgan una gran importancia a la conducta laboral del sujeto”.

Elementos Fundamentales De La Motivación.

Según el Profesor Daniel Romero Pernaletе (2005, 3Pág.), en su estudio llamado: Trabajo y Motivación. “La motivación solamente puede inferirse a partir de la conducta observable que aquella genera.

Estando vinculada a una necesidad y a una conducta satisfactoria, parece más lógico definir la motivación como un proceso, integrado por un encadenamiento de eventos que van desde la conciencia de la necesidad hasta la satisfacción de la misma.

La Motivación tiene componentes internos (necesidades propias del organismo humano) y elementos externos (presiones ejercidas por el ambiente sociocultural en el cual el individuo está inmerso)

La Motivación tiene tres efectos sobre la conducta: la inicia, la dirige, y la mantiene. Toda la conducta está dirigida a satisfacer la necesidad o el conjunto de necesidades que le dio origen. En el mundo laboral, esa conducta, además de buscar satisfacer las necesidades e impulsos del individuo, intenta alcanzar objetivos organizacionales

Ciclo Motivacional

Se identifica el ciclo motivacional por el punto de partida dado por el surgimiento de una necesidad. Esta necesidad rompe el estado de equilibrio

en el que se encuentra una persona, produciendo un estado de tensión que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y el desequilibrio. Si el comportamiento fue eficaz, la necesidad quedará satisfecha, retornando a su estado de equilibrio anterior.

Motivación y Comportamiento

Con referencia al comportamiento de las personas los administradores debe conocer cuáles son los motivos y necesidades que hacen que las personas produzcan una determinada acción en un momento determinado. Si es bien cierto el comportamiento es motivado generalmente por el hecho de alcanzar cierta meta u objetivo. Los impulsos que dan origen a una acción pueden provenir tanto del consciente como del subconsciente de la persona, cuando provienen del consciente es más posible que pueda someterse a examen y valoración, sin embargo la conducta de una persona se rige en gran medida por impulsos provenientes del inconsciente.

Al respecto, el motivo actúa provocando una actividad e indicando la dirección del comportamiento, sin embargo cada persona posee varios motivos que compiten por su conducta o comportamiento. Es imposible considerar la posibilidad de que una persona tenga tantas conductas como necesidades. Solamente aquel motivo o necesidad con fuerza mayor en un determinado momento es el que conduce a la actividad.

Igualmente, existen dos factores que actúan como determinante de la fuerza de un motivo, ellos son: La expectativa y la accesibilidad.

La Expectativa: Es la probabilidad que percibe un individuo de poder satisfacer una necesidad de acuerdo a su experiencia.

La Accesibilidad: Refleja las limitaciones que puede encontrar una persona en el medio para poder satisfacer una necesidad.

Por lo mencionado hasta el momento, se desprende que una de las responsabilidades básicas de los administradores es proveer la motivación necesaria a sus colaboradores, ya que esta es uno de los factores que limitan la consecución de los objetivos organizacionales y porque constituye el elemento indispensable para la generación de un clima organizacional, facilitando las relaciones interpersonales, la comunicación, la confianza y el espíritu de equipo.

La Motivación Laboral

Motivar significa: dar motivo para una cosa, impulsar a actuar, originar, causar, incentivar, explicar. En un ambiente de trabajo, el término motivación ha llegado a tener las tres siguientes conceptualizaciones:

Atender las necesidades de las personas que integran la empresa para que produzcan más. Inyectar una carga emotiva a las personas que integran la empresa para que generen y mantengan un sobreesfuerzo y produzcan más. Aplicar diversas herramientas administrativas, especialmente del proceso de dirección, como el liderazgo, la comunicación, la remuneración la delegación, el apoyo y la capacitación, para que las personas produzcan más y mejor.

Se motiva a través de diversos métodos para que ejerzan adecuadamente su labor. Espacios de crecimiento donde el empleado se sienta verdaderamente útil y tenga la oportunidad de aportar con autonomía nuevos métodos de trabajo para su labor dentro de la compañía, son algunos de las tácticas utilizadas para motivar al empleado. Tanto así que se han fijado parámetros o criterios que intensifiquen un verdadero sentido de pertenencia en los empleados por su empresa.

Por lo tanto entre estos se encuentran la motivación desde el sueldo, pagándole al empleado lo que se merece por su labor. Ofreciéndole, así mismo, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo; por otra parte, también se le brindan al empleado oportunidades de crecimiento tanto personal como laboral, es decir, se le dan talleres de crecimiento o por el contrario capacitaciones para desempeñarse mejor en su puesto, lo cual le da también la oportunidad de progresar dentro de la empresa, todo esto con el propósito de aprovechar el talento de la persona y de conocer sus verdaderas capacidades y le generan al empleado amor por la empresa en la que se desempeñan.

Es por ello que la esencia de una fuerza motivada está sustentada en la calidad de las relaciones individuales que cada trabajador tiene con las personas que comparten en su puesto de trabajo donde debe existir la confianza, el respeto y la consideración. Obtener lo mejor de los empleados se puede hacer de manera tan sencilla, como es saberlo tratar, orientar, apoyar y estimular para que hagan un trabajo eficiente y sea el desempeño excepcional una realidad en los trabajadores.

En este sentido para que esto pueda ser posible debe existir en el ambiente la motivación laboral, en la cual se puede citar a Muchiasky, P.

(2002). Quien expresa que: “La motivación en el trabajo es un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y más allá del individuo para iniciar la conducta relacionada con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración”. (s/p).

Cuando se trata de motivación laboral se refiere también a la voluntad que tiene el personal para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas propuestas de la organización; por ende esto viene condicionado por la capacidad de estos, por satisfacer alguna necesidad personal. Lo mejor que puede hacer la organización es generar un medio en la cual las personas puedan prosperar y sentirse parte importante dentro de ella.

En este mismo orden de ideas, para Daniel Romero Pernalette la motivación laboral puede definirse teniendo como base tres dimensiones: Dirección, intensidad y persistencia. La intensidad es la cantidad de esfuerzo que el individuo invierte en la realización de una tarea. La dirección es la orientación del esfuerzo hacia la consecución de una meta específica. Implica la elección de las actividades en las cuales el individuo centrará su esfuerzo para alcanzar dicha meta. La persistencia es la continuidad del esfuerzo a lo largo del tiempo. La persistencia hace que el individuo supere los obstáculos que encuentre en su marcha hacia el logro de la meta.

Por otra parte, la estrategia para establecer y mantener principios y valores corporativos de la motivación laboral estos debe estar orientado a los empleados a desarrollar un alto desempeño, de manera que esta conducta repercuta positivamente en los intereses de la organización.

Se sugiere, para alcanzar este nivel de compromiso se debe valorar el grado de disposición y cooperación del equipo humano, implementando mecanismos que garanticen un grupo suficientemente motivado y orientado al logro, y a la vez, satisfecho en sus aspiraciones e intereses particulares.

Para que esta estrategia sea efectiva, es importante tomar en cuenta que la mayoría de las personas no realizan un trabajo sólo a cambio de una remuneración. Son muchos los aspectos que influyen, como la *satisfacción del sentido de pertenencia, la interacción social, el estatus, la necesidad de reconocimiento y respeto, y el sentimiento de valía y utilidad*. De ser solo por dinero, sería suficiente aumentar los sueldos, para motivar a la gente a trabajar.

Desempeño Laboral

Por su parte el desempeño laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el

trabajo, las específicas de los puestos de trabajo y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Remuneración

En este sentido la remuneración se utiliza para hacer referencia a todo aquello que una persona recibe como pago por un trabajo o actividad realizada. Hoy en día, la idea de remuneración se limita casi exclusivamente al pago de una suma de dinero a cambio de un trabajo y debido a la complejidad de las sociedades, se encuentra más o menos establecido en la mayoría de los casos qué tipo de remuneración corresponde a cada trabajo dependiendo de la cantidad de horas que necesite, de la capacitación o profesionalización del mismo.

Satisfacción Laboral

La organización es un sistema cooperativo que requiere conocer de manera evidente sobre la eficacia de sus integrantes a través de algunos indicadores tales como: motivación, características de la organización, comunicación y satisfacción laboral, los cuales permiten lograr una mayor vinculación con el objeto de tomar las decisiones correctas sobre la prevención o solución de las diversas problemáticas que puedan presentar los trabajadores.

Por su parte, la satisfacción laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el

interés. Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren.

Comportamiento organizacional

En cuanto comportamiento organizacional, este se refiere a los distintos tipos de relaciones que se establecen en una empresa. Por una parte, ayuda a comprender las relaciones de los trabajadores entre sí, también ayuda a entender la influencia que el entorno ejerce sobre la empresa, analiza la estructura de un negocio puesto que los trabajadores tienen que estar coordinados estructuralmente para trabajar en equipo.

Teorías que sustentan la investigación

Teoría de las Motivaciones Sociales deMcClelland

McClelland (1953), basa su teoría en un modelo de necesidades aprendidas que guían a la gente y distingue entre dos valores afectivos y su medio situacional: uno se refiere a la expectativa en virtud de experiencias anteriores activadas por las características de la situación (situación

potencial, teórica) y el otro a la situación de momento (situación actual, real). Si los valores afectivos activados son positivos, surge un comportamiento de aproximación; si son negativos, de evitación. Este modelo pone en evidencia que en las motivaciones se intervienen de la siguiente manera:

“Amplias relaciones temporales (perspectiva del pasado, presente y futuro) y los reflejos de experiencias cognoscitivas y emocionales que son activados por la situación actual, esto hace que el individuo manifieste su acercamiento o rechazo de una situación. “

McClelland, centra su teoría en el estudio de las motivaciones sociales que él considera relevantes. La teoría de McClelland se ubica dentro de las motivaciones humanas y específicamente en el campo de las motivaciones sociales; él aplicó sus hallazgos a la interpretación del desarrollo económico, trabajando con diferentes países, culturas y religiones.

La teoría, genera aportes significativos a la investigación, ya que en la búsqueda de los factores motivacionales en el desempeño de los trabajadores, sus hallazgos permiten evaluar los valores afectivos de los empleados, al trabajo que realizan a diario, además de ver, si la situación actual de motivación que viven a nivel laboral, los mantiene en actitud de rechazo al cumplimiento de sus funciones.

Teoría X y Teoría Y (Douglas McGregor)

Los planteamientos de McGregor pretenden dar cuenta de los supuestos que subyacen en las acciones de los gerentes, y de las consecuencias de esas acciones sobre sus empleados. Todo gerente tiene un conjunto de suposiciones sobre el hombre y su relación con el trabajo, los cuales se ubican en un continuo cuyos extremos se conocen como Teoría X y Teoría Y.

El primero de esos conjuntos de supuestos contiene una visión tradicionalista y pesimista del hombre y su relación con el trabajo. Es la Teoría X, según la cual los trabajadores son flojos por naturaleza, trabajan básicamente por dinero, carecen de ambición, no se identifican con la organización, son resistentes al cambio y carecen de aptitudes para el trabajo complejo. En contraposición con lo anterior, hay otro conjunto de supuestos de contenido más optimista y humanista. Es la Teoría Y, según la cual los trabajadores pueden disfrutar de su trabajo tanto como del juego o el descanso, buscan en el trabajo gratificaciones de orden superior, son ambiciosos y están dispuestos a asumir nuevas responsabilidades, se identifican con la organización, son susceptibles al cambio y normalmente tienen más aptitudes que las demostradas en el trabajo cotidiano. Ahora bien, todo gerente orienta sus acciones gerenciales según los supuestos que admiten como ciertos. Un gerente que se identifique con los postulados de la Teoría X tenderá a desarrollar una dirección autocrática: supervisará muy de cerca de los trabajadores, tratará de influir sobre su conducta a través de premios y castigos, les indicará en detalle lo que tienen que hacer y concentrará en sus propias manos la toma de decisiones. Un gerente

orientado por la Teoría Y, tenderá a desarrollar un estilo de dirección democrático o participativo: dará espacio para la autodirección y el autocontrol, ofrecerá oportunidades para que los individuos desarrollen sus potencialidades, y brindará autonomía a los trabajadores para que tomen decisiones sobre su trabajo.

En síntesis, cada gerente desarrollará un estilo de dirección que concuerda con los supuestos que tiene sobre el hombre y su relación con el trabajo. Lo más importante, sin embargo es la materialización de la profecía que se auto cumple: los trabajadores reaccionarán en forma tal que ratificarán los supuestos iniciales. En síntesis, el gerente parte de que los trabajadores tienen ciertas características, los dirigen de acuerdo con esos supuestos y los trabajadores se van a comportar como si esos supuestos fueran ciertos.

Teoría Daniel Romero Pernalet

La motivación es un fenómeno altamente complejo. Definirla no es tarea sencilla. Cualquier definición que se adopte sería, en cierto modo, arbitraria. Para fines de introducción del presente escrito, consideramos la motivación como un proceso mediante el cual se inicia, se sostiene y se direcciona una conducta para alcanzar un incentivos que satisface una necesidad.

Si complicado es definirla, más arduo es el intento de explicarla. Diversas teorías compiten por explicar el fenómeno de la motivación en el trabajo. Algunas podrían ser complementarias, otras son francamente irreconciliables. Algunas relacionan la motivación con un grupo determinado de variables, otras con variables diferentes. Algunas gozan del apoyo de la

evidencia práctica, otras no han corrido con la misma suerte. Algunas nacieron de la especulación teórica, otras son hijas de la praxis.

Lo que presentamos a continuación es un apretadísimo resumen de las principales teorías sobre la motivación. La intención es mostrar la variedad y riqueza de los distintos enfoques. Son una mera orientación, un simple abre boca que estimule una búsqueda más profunda.

Motivación Laboral y Gestión De Recursos Humanos En La Teoría De Frederick Herzberg

En la búsqueda de la competitividad empresarial, en la Nueva Economía y Management los administradores deben diseñar estilos de liderazgo y prácticas administrativas de alta eficiencia y desempeño de los recursos humanos. La complejidad de la motivación laboral requiere de enfoques que tomen en cuenta los factores personales y ambientales.

La discusión de los aportes de un pensador pionero en el tema como Frederick Herzberg y la interpretación de un trabajo de tesis de maestría de nuestra Facultad de Ciencias administrativas titulado; (Diseño y validación de un modelo para la identificación y medición de los factores motivacionales de los trabajadores según la teoría de F. Herzberg), son las motivaciones de este trabajo reflexivo. La práctica y las investigaciones modernas de la administración señalan a la motivación como factor clave que los gerentes incorporan en las relaciones de trabajo que crean y supervisan.

La Jerarquía De Necesidades De Maslow

La Jerarquía De Necesidades fue planteada por Abraham Maslow en su libro *Motivation and Personality* (1954, *Motivación y Personalidad*), dicha jerarquía fundamenta, en mucho, el desarrollo de la escuela humanista de la administración y permite adentrarse en las causas que mueven a las personas a trabajar en una empresa y a aportar parte de su vida a ella.

Dentro de su teoría de la personalidad, muestra una serie de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural (como una pirámide), de acuerdo a una determinación biológica causada por la constitución genética del individuo. En la parte más baja de la estructura se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menos prioridad.

Así pues, dentro de esta estructura, al ser satisfechas las necesidades de determinado nivel, el individuo no se torna apático sino que más bien encuentra en las necesidades del siguiente nivel su meta próxima de satisfacción. Aquí subyace la falla de la teoría, ya que el ser humano siempre quiere más y esto está dentro de su naturaleza.

El punto ideal de la teoría de Maslow sería aquel en el cual el hombre se sienta “autorrealizado” pero esto es muy raro, se podría decir que menos del 1% de las personas llegan a la plena realización.

Las Necesidades

De acuerdo con la estructura ya comentada, las necesidades identificadas por Maslow son:

Necesidades Fisiológicas: estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas encontramos, entre otras, necesidades como la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo o la maternidad.

Necesidades de Seguridad: con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía...

Necesidades Sociales: una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.

Necesidades de Reconocimiento: también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

Necesidades de Auto Superación: también conocidas como de autorrealización o autoactualización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

“Bloqueo inminente: La oportunidad de llegar a la satisfacción de las necesidades de más alto nivel es prácticamente una utopía cuando nos referimos a personal trabajador que tiene que regirse por determinadas reglas que no le permiten desarrollar su talento al máximo”

Es increíble ver cómo en algunas organizaciones se intenta administrar a recursos humanos sin siquiera tener presentes sus necesidades más básicas, en las empresas es muy usual que los empleados abandonen todas sus necesidades y se dediquen a satisfacer las más básicas, “¿qué hago sin mi empleo? no podría llevar alimento a mi casa”, situación que es muy bien aprovechada por los patronos, ¡qué lástima! ¿Se imaginan cómo sería el mundo si todos pudiéramos desarrollar nuestros talentos al máximo?

Si se quiere comprender al recurso humano en la organización es necesario conocer las causas de su comportamiento porque más allá de ser empleados o trabajadores son seres humanos.

Todo lo expuesto por Maslow, deja ver que, en la vida de todo individuo, existen diferentes necesidades, que motivan e impulsar a la

búsqueda y alcance de las diferentes metas, objetivos y planes que se realizan. Ninguna de ellas esta desligada de lo que ocurre en el ámbito laboral de un individuo, ya que si hablamos de motivación, todos los elementos inherentes a ella, que han sido planteados en el problema objeto de estudio, se relacionan por planteado por el autor, y permite relacionar la situación de desmotivación que se observa en los empleados de los departamentos de producción y transporte de la empresa de distribución, con las diferentes necesidades que puedan estar presentando a nivel laboral y a nivel personal.

01.- Cuadro Técnico Metodológico

- **Objetivo General:** Analizar los factores motivacionales presentes en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de distribución ubicada en Valencia, Edo. Carabobo

Objetivos Específicos	Variable o Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Diagnosticar las necesidades motivacionales de los trabajadores de la empresa de distribución y comercialización.	Motivación y comportamiento	El comportamiento es motivado generalmente por el hecho de alcanzar cierta meta u objetivo.	La expectativa La accesibilidad	-Satisfacción de necesidades (1,2) -Crecimiento profesional. (3 y 4) -posibilidades de ascenso (5 y 6) -Ambiente laboral (7,8 y 9) -Conformidad con las tareas del puesto de trabajo.(10 y 11) -Condiciones de trabajo. (12 y 13)	Cuestionario	Trabajadores pertenecientes a los departamentos de distribución y transporte

Cuadro N° 1 (Continuación)
Cuadro Técnico Metodológico

<ul style="list-style-type: none"> Objetivo General: Analizar los factores motivacionales presentes en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de distribución ubicada en Valencia, Edo. Carabobo 						
Objetivos Específicos	Variable o Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Identificar el tipo de motivación que reciben los trabajadores de la empresa de distribución.	Tipos de motivación laboral	La motivación se refiere a los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta".	<p>Motivación Intrínseca (ítems 7, 8 y 9)</p> <p>Motivación extrínseca (ítems 10 y 11)</p>	<p>-Percepción del trabajo. (14, 15 y 16)</p> <p>-Compromiso. (17y18)</p> <p>- Prestigio dentro de la organización.(19 y 20)</p> <p>Compensaciones salariales (21 y 22)</p> <p>-Seguridad en el trabajo (23 y 24)</p>	Cuestionario	Trabajadores pertenecientes a los departamentos de distribución y transporte

**01.- (continuación)
Cuadro Técnico Metodológico.**

Objetivo General: Analizar los factores motivacionales presentes en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de distribución ubicada en Valencia, Edo. Carabobo						
Objetivos Específicos	Variable o Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Describir la importancia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de distribución.	Necesidades que requieren ser satisfechas	Son aquellas necesidades que los trabajadores consideran no han sido satisfechas por la organización	Necesidades de factor higiénico (ítems 12 y 13) Necesidades de Factor Motivacional (ítems 14 y 15)	-Salarios (25 y 26) -Beneficios Sociales (27, 28 y 29) -Reconocimientos (30, 31 y 32) -Ascensos (33 y 34)	Cuestionario	Trabajadores pertenecientes a los departamentos de distribución y transporte

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Naturaleza, tipo y diseño de la Investigación

La investigación implica indagar con el fin de obtener datos desde una realidad social, las cuales se analizaron y describieron en el desarrollo del trabajo de Investigación.

En este sentido, el presente estudio se enmarcó en la investigación de naturaleza cuantitativa, de tipo descriptivo con un diseño de campo, no experimental, ya que el propósito de la misma es analizar los factores motivacionales presentes en los trabajadores del área de distribución y Transporte.

Bavaresco, (2003: pag.52) Las investigaciones descriptivas pueden partir de hecho, de hipótesis afirmativas cuyos resultados, a su vez pudieran dar pie a elaborar hipótesis de relación causa-efecto entre variables; esto es posible en tanto que de “estas se han demostrado sus relaciones a través de la indagación descriptiva”.

A su vez, Fidias G. Arias (2012: pag.24), afirma que la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. Los

resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Así mismo, para Arias (2004: pag.94), la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna”.

Se pretende estudiar la realidad en la empresa de objeto de estudio, la cual contribuirá en el suministro de información para obtener conclusiones de la investigación.

Estrategia Metodológica

En esta parte de la investigación, se describen los pasos o estrategias a seguir para desarrollar la investigación. Realizando una revisión documental para sintetizar aspectos importantes sobre la Motivación Laboral.

Se utilizó un cuadro técnico metodológico, para logra agrupar los aspectos importantes de la investigación. Permitiendo descomponer a partir de los aspectos generales, los elementos más concretos, incluyendo los objetivos, las dimensiones o variables, indicadores y finalmente los ítems que dan paso a la construcción del instrumento con el cual se recolecto la información.

Población y Muestra de estudio.

La empresa objeto de estudio, se encuentra ubicada en Valencia Edo. Carabobo, la cual tiene como propósito la Motivación Laboral, de modo que para el colectivo a investigar se seleccionó específicamente el personal que labora en el área de Distribución y Transporte con la finalidad de evaluar la problemática en el área de estudio.

De acuerdo a Chávez (2007:pag.162), la población “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros”.

Del mismo modo, Balestrini (1997:pag.138), expresa que la muestra “es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”.

Bavaresco (2006:pag.92), refiere que la muestra “cuando se hace difícil el estudio de toda la población, es necesario extraer una muestra, la cual no es más que un subconjunto de la población, con la que se va a trabajar”.

En este sentido, y apoyando en las citas anteriores, la empresa tiene como población un total de 20 trabajadores y se tomó como muestra el total de los empleados de la misma debido a su magnitud, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN Y GERENCIA DE TRANSPORTE

CARGOS	TRABAJADORES
JEFE DE PLANTA	1
JEFE DE MANTENIMIENTO	1
TRANSPORTISTAS	7
AYUDANTE GENERAL	7
AYUDANTE DE PLANTA	2

TOTAL DE TRABAJADORES: 20

En consecuencia, se trabajó con el total de empleados veinte (20), debido a que es allí donde se centra la situación problema planteada, y son estas personas quienes aportaron información de interés y relevancia en el desarrollo de la investigación. De manera que la muestra de estudio se considera una muestra censal, lo que significa, que por ser un bajo número de empleados, y por ser todos ellos relevantes al estudio, la muestra es representada por el mismo número de individuos que integran la población.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Un instrumento de recolección de datos es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente. El proceso fundamental para el alcance de las metas que se plantea todo investigador, debe estar en la forma en la cual recolecta la información para el cumplimiento de sus objetivos.

En función a lo expresado, se utilizó como técnica de recolección de información, la encuesta, el mismo estuvo orientado a las necesidades del grupo. Palella y Martins (2010), establecen que “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador” (Pág. 123)

Por otro lado, se tomó como instrumento de recolección de dato para la presente investigación al cuestionario, por ser preciso y dar resultados concretos, ante ello, Palella y Martins (2010) indican que el cuestionario es “un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos.” (Pág. 131).

Del mismo modo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que “el cuestionario tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Pág. 217)

Basado en lo anteriormente expuesto, para la realización del cuestionario se redactaron 34 ítems de manera clara y sencilla, en escala de Lickert, con 5 opciones de respuesta. El contenido del mismo estuvo basado en el cuadro técnico metodológico. (Ver anexo A)

Validez y Confiabilidad

La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir en el estudio, según Tamayo y Tamayo

(2010), la validez es “el grado en que una prueba mide lo que se propone medir, dicho de otra manera, establecer la validez de una prueba implica descubrir lo que una prueba mide”. (Pag 35).

A los efectos de la validación del instrumento, se utilizaron el juicio de expertos. En este caso, los expertos que evaluaron el instrumento fueron 1 especialista en metodología de la investigación, 1 especialistas en estadística y 1 especialista en el tema a trabajar, los cuales evaluaron el instrumento en relación a la redacción de cada ítem, claridad de las preguntas y la pertinencia con los objetivos expuestos. (Ver anexo B)

Por otro parte y con el propósito de precisar la consistencia interna del cuestionario a la población encuestada para acceder a la información requerida por el estudio, el mismo fue sometido a una prueba de confiabilidad, la cual según Hernández (2012) la define como “el grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (pag 233), a este respecto, el cuestionario aplicado de sometió a la formula e coeficiente de confiabilidad de alfa decronbach, cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S^2 P}{S^2 t} \right]$$

De donde:

α = Coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbrach

K = Numero de ítems

$\sum S^2 P$ = Sumatoria de la varianza por pregunta

S^2_t = Varianza de los puntajes totales.

El instrumento obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,87, la cual es considerada una confiabilidad MUY ALTA. (Ver anexo C)

Análisis e interpretación de los resultados:

En este apartado se procedió a presentar la información recabada por medio de la encuesta aplicada, a la muestra seleccionada, en la empresa de distribución en valencia. Los datos obtenidos fueron tabulados de forma manual y se realizaron análisis utilizando la técnica de estadística descriptiva, determinando las frecuencias de respuesta y los porcentajes para cada ítem, de acuerdo al número de encuestados, presentando de forma numérica y grafica la valoración de cada variable y realizando análisis interpretativos de los datos, relacionándolos con las referencias teóricas plasmadas en el capítulo II de la investigación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo de la investigación, se presenta el análisis correspondiente a la información suministrada por los sujetos informantes, a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos. Permitiendo así, la exposición de resultados por medio de un análisis cuantitativo y cualitativo de las respuestas obtenidas, relacionándolos al contenido, a las dimensiones, indicadores y sub-indicadores que conforman y caracterizan teóricamente a la investigación.

El análisis cuantitativo se realizó por medio de un riguroso proceso de estadística descriptiva, en el cual se contabilizaron las respuestas para obtener la frecuencia de respuestas **(FR)** de las alternativas, **TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)**, **DE ACUERDO (DA)**, **NEUTRAL (N)**, **EN DESACUERDO (ED)** y **TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)**. Posteriormente, se totalizaron las respuestas para ser llevadas a porcentaje y por ultimo realizar una gráfica representativa. Este proceso fue realizado para todos y cada uno de los ítems que conformaron la encuesta con la que fue recabada la información, obteniendo así, para cada ítem una tabla y una gráfica de torta indicando los resultados.

Finalmente, el análisis cualitativo se realiza por medio de la interpretación descriptiva de la presentación cuantitativa de los resultados, exponiendo las consideraciones y comentarios derivados de las frecuencias de respuestas de cada ítem y sustentando las ideas desarrolladas con las conceptualizaciones teóricas, empleadas para dar sustento a la investigación.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Variable o Dimensión: Motivación y Comportamiento

Indicador: La expectativa

Ítems: 1 y 2

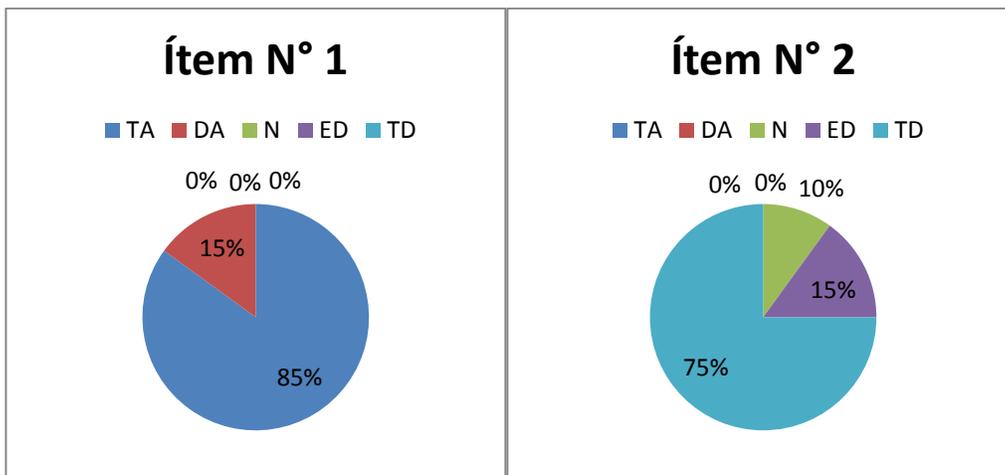
Ítem 1.- Me gustaría que los beneficios laborales me ayuden a vivir satisfactoriamente.

Ítem 2.- Estoy satisfecho con los beneficios económicos que devengo.

Tabla N° 1.- Satisfacción de Necesidades

	Ítem N° 1			Ítem N° 2		
	Alternativas	FR	%	Alternativas	FR	%
	TA	17	85%	TA	0	0%
	DA	3	15%	DA	0	0%
	N	0	0%	N	2	10%
	ED	0	0%	ED	3	15%
	TD	0	0%	TD	15	75%
	Total	20	100%	Total	20	100%

Gráfico N° 1 y 2- Satisfacción de necesidades



Análisis

En relación al ítem número uno, se consultó a los trabajadores si les gustaría que los beneficios laborales les ayuden a vivir satisfactoriamente, a lo cual, una mayoría significativa de los encuestados, representada por un 85%, respondió estar TOTALMENTE DE ACUERDO, mientras que el 15% restante, dijo estar EN ACUERDO. Lo que permite afirmar, que los trabajadores de la empresa requieren tener beneficios laborales que satisfagan sus necesidades de vida, en los aspectos que cada uno de ellos considere pertinente.

Por su parte, en el ítem número dos, se les interrogó sobre la satisfacción que siente con el salario que devengan, a lo que el 75% de los trabajadores respondió estar TOTALMENTE EN DESACUERDO, mientras que el 15% adicional dijo estar EN DESACUERDO, el 10% restante respondió en la opción Neutral. De esta manera se evidencia que la totalidad de los trabajadores no se sienten satisfechos con el sueldo que perciben en la empresa.

De esta manera se puede afirmar que los trabajadores del departamento de transporte, se sienten inconformes en cuanto a las satisfacciones de sus necesidades, ya que actualmente consideran que no devengan un salario que les permita o ayude a cubrir las mismas, como lo demuestra la recolección de datos antes descrita.

Lo antes mencionado, conlleva a señalar que, un empleado que no siente que sus necesidades están satisfechas, puede presentar desmotivación en las tareas que realiza en su jornada laboral, por lo que su desempeño se ve afectado por esta carencia de motivación. Todo trabajador,

posee una expectativa que lo lleva a comportarse de determinada manera en su puesto de trabajo, ya que tal como lo menciona Pernalet (2005: 3), la expectativa es la probabilidad que percibe un individuo de satisfacer una necesidad. De modo que, al no cumplirse la expectativa de poder recibir un salario que permita cubrir las necesidades que posee un individuo, el motivo, o la razón pierde fuerza, actuando en consecuencia en la conducta de dicho individuo.

Variable o Dimensión: Motivación y Comportamiento

Indicador: La expectativa

Ítems: 3 y 4

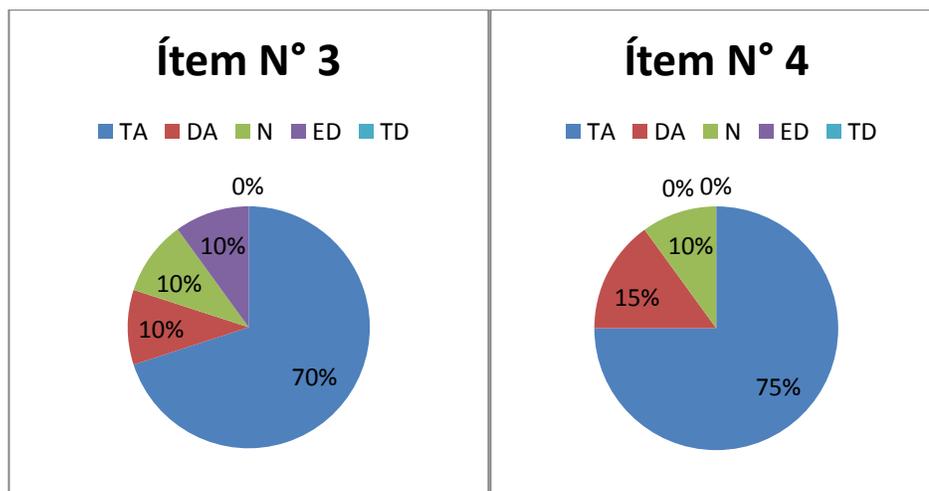
Ítem 3.- Me gustaría que la empresa me brindara oportunidades para realizar estudio que aumenten mis capacidades laborales.

Ítem 4.- Me gustaría que la empresa dictara programas de capacitación que contribuyan a mi formación.

Tabla N° 2.- Crecimiento profesional

	Ítem N° 3				Ítem N° 4		
	Alternativas	FR	%		Alternativas	FR	%
	TA	14	70%		TA	-	-
	DA	2	10%		DA	-	-
	N	2	10%		N	2	10%
	ED	2	10%		ED	3	15%
	TD	-	-		TD	15	75%
	Total	20	100%		Total	20	100%

Grafico N° 3 y 4 .- Crecimiento profesional



Análisis

Como se observa en las tablas y graficas mostradas, en relación al ítem número tres, se les consultó a los trabajadores, si les gustaría que la empresa les brindara oportunidades para realizar estudios que aumenten sus capacidades laborales, a lo cual, 70% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo, mientras que un 10% dijo estar de acuerdo, otro 10% estuvo neutral y el ultimo 10% considero estar en desacuerdo. En consecuencia, se puede afirmar que una gran mayoría de los trabajadores quisiera realizar estudios que incrementen sus capacidades.

Por otra parte, en el ítem número cuatro, se les interrogó si les gustaría que la empresa dictara programas de capacitación que contribuyan a su formación, a los que respondieron estar totalmente de acuerdo en un 75% de los casos, mientras que otro 15% considero estar de acuerdo y el 10% restante dijo estar neutral, ante esto. Se evidencia entonces que hay un total representando al 90% de los trabajadores que desearía recibir programas de capacitación por parte de la empresa que mejoren su formación.

Cabe mencionar, que las respuestas obtenidas, permiten ver que existe una necesidad en los trabajadores de formarse en lo que a sus áreas de trabajo se refiere, ya que tanto a nivel de realizar estudios, como a nivel de recibir capacitación en la empresa, la mayoría de los trabajadores manifestó deseo por crecer profesionalmente, lo que lleva a inferir que actualmente a los trabajadores no se les motiva en el aspecto de su crecimiento profesional.

En este sentido, se destaca entonces, lo propuesto por Maslow(1964) en su teoría de Jerarquización de necesidad, en la cual, destaca la importancia de que el ser humano, genere necesidades de orden superior, entre las cuales se encuentra la autorrealización.

Si bien es cierto, que esta necesidad es de orden superior, también es cierto que es motivo de un comportamiento efectivo por parte de las personas, que al ver cubiertas sus necesidades básicas, busca seguir alcanzando satisfacciones en su vida personal y laboral, lo que conlleva sus acciones a la búsqueda de las mismas. Si el trabajador no se siente motivado a su crecimiento profesional, sus actitudes en el trabajo, estarán desligadas del buen desempeño que se busca lograr en ellos.

Variable o Dimensión: Motivación y Comportamiento

Indicador: La expectativa

Ítems: 5 y 6

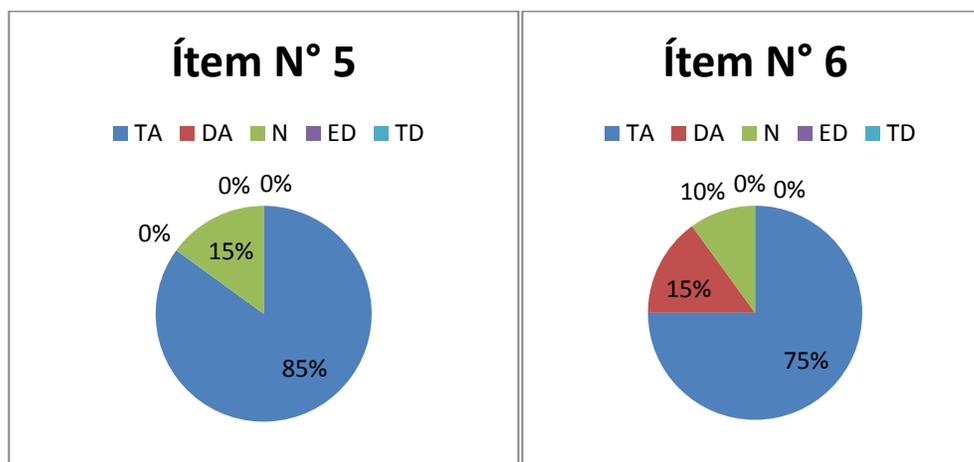
Ítem 5.- Me gusta que la empresa me reconozca cuando hago bien mi trabajo.

Ítem 6.- Me gustaría que el desempeño me lleve recibir ascensos y promociones en mi trabajo.

Tabla N° 3.- Posibilidades de ascenso.

	Ítem N° 5				Ítem N° 6		
	Alternativas	FR	%		Alternativas	FR	%
	TA	17	85%		TA	15	75%
	DA	-	-		DA	3	15%
	N	3	15%		N	2	10%
	ED	-	-		ED	-	-
	TD	-	-		TD	-	-
	Total	20	100%		Total	20	100%

Grafico N° 5 y 6.- Posibilidades de ascenso.



Análisis

En el ítem número cinco, se consultó a los trabajadores si les gustaba ser reconocidos por la empresa cuando realizan un buen trabajo, a lo que se observa que el 85% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo, mientras que el 15% restante, afirmó sentirse neutral en este sentido.

Por su parte, en el ítem número seis, se les pregunto si les gustaría que el desempeño los lleve a recibir ascensos y promociones, a lo que nuevamente un alto porcentaje de los encuestados, representado por el 75% de las respuestas consideró estar totalmente de acuerdo, mientras que un 15% dijo estar de acuerdo y el ultimo 10% pensó estar neutral ante la pregunta.

De este análisis, se puede deducir que en la actualidad los trabajadores tienen expectativas en cuanto a la posibilidad de recibir ascensos dentro de la empresa, lo cual, apoya y afirma lo que el indicador busca al consultar sobre el tema. Permitiendo entonces decir, que un trabajador que considera que puede tener posibilidades de ascender laboralmente en su cargo dentro de una empresa, mantendrá en todo momento, una conducta que le permita alcanzar el objetivo, mostrándose entonces motivado a mantener un buen desempeño en sus funciones, tal como lo expresa Slocum y Hellriegel (2004:117) quienes definen como motivación: “fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia una meta”.

Variable o Dimensión: Motivación y Comportamiento

Indicador: La accesibilidad

Ítems: 7, 8 y 9

Ítem 7.- Deseo que exista un ambiente de trabajo agradable y ameno para realizar mis labores.

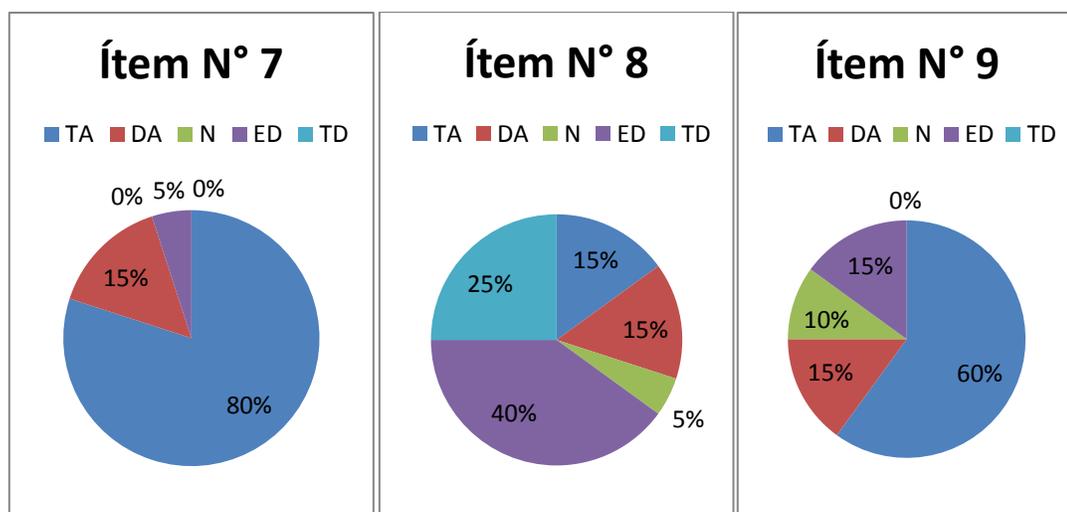
Ítem 8.- Tienes buenas relaciones laborales con tus compañeros de trabajo.

Ítem 9.- Tu ambiente de trabajo influye en el desempeño del mismo.

Tabla N° 4.- Ambiente laboral.

Ítem N° 7	Alternativa	FR	%	Ítem N° 8	Alternativa	FR	%	Ítem N° 9	Alternativ	FR	%
	TA	16	80%		TA	3	55%		TA	12	60%
DA	3	15%	DA	3	15%	DA	3	15%			
N	-	-	N	1	5%	N	2	10%			
ED	1	5%	ED	8		ED	3	10%			
TD	-	-	TD	5	25%	TD	-	-			
Total	20	100%	Total	20	100%	Total	20	100%			

Graficas N° 7, 8 y 9.- Ambiente Laboral



Análisis

Las tablas y gráficas anteriores muestran, en relación al ítem número siete, en el cual, se les pregunto a los trabajadores, si desean que exista un ambiente de trabajo agradable y ameno para realizar sus labores, que una mayoría de ellos, representada por el 80%, dice estar en total acuerdo con lo planteado, mientras que un 15% plantea estar de acuerdo y solo un cinco por ciento consideró estar en desacuerdo. Lo que muestra que aproximadamente un noventa y cinco por ciento de los trabajadores desea contar con un ambiente de trabajo agradable a su percepción para realizar sus labores de trabajo.

Así mismo, en el ítem número ocho, se les consulto si consideraban tener buenas relaciones labores con sus compañeros, a lo que un 40% respondió estar en desacuerdo, mientras un veinticinco por ciento pensó estar en total desacuerdo, a su vez que un 15% dijo estar en acuerdo, otro 15% considero estar en total acuerdo y solo un 5% adicional respondió neutral al planteamiento. Lo que deja en evidencia que la mayoría no siente tener buenas relaciones laborales con sus compañeros.

En este mismo orden de ideas, el ítem número nueve, se les consulto si el ambiente de trabajo influye en el desempeño del mismo, obteniendo como resultado que un 60% estuvo totalmente de acuerdo, mientras que un 15% dijo estar de acuerdo, otro 15% respondió estar en desacuerdo y un último 10% pensó estar neutral ante esto.

Los resultados obtenidos, muestran que una mayoría significativa, muestran necesidades motivacionales en cuanto al ambiente laboral se refiere, evidenciando no tener buenas relaciones, pero considerándolas

importantes en el buen desempeño de sus labores y manifestando deseo de contar con un buen ambiente laboral.

Esto se relaciona ampliamente con unos de los factores expuestos por Pernalet (2005), quien considera la accesibilidad como las posibles limitaciones que puede encontrar un individuo en el medio para satisfacer una necesidad. Siendo en ese caso, el ambiente laboral y las buenas relaciones, esa limitación.

De igual manera, Maslow, en su teoría de la jerarquización de necesidades, plantea que una de las necesidades básicas de todo ser humano, son las necesidades de afiliación, en las cuales, las personas, necesitan sentirse afines a sus semejantes y desarrollar emociones de empatía y aceptación en el otro. Esta situación puede convertirse en un motivante de una conducta o un buen desempeño por parte de los trabajadores, ya que un ambiente de trabajo insatisfactorio, es un desencadenante para la desmotivación al trabajo.

Variable o Dimensión: Motivación y Comportamiento

Indicador: La accesibilidad

Ítems: 10 y 11

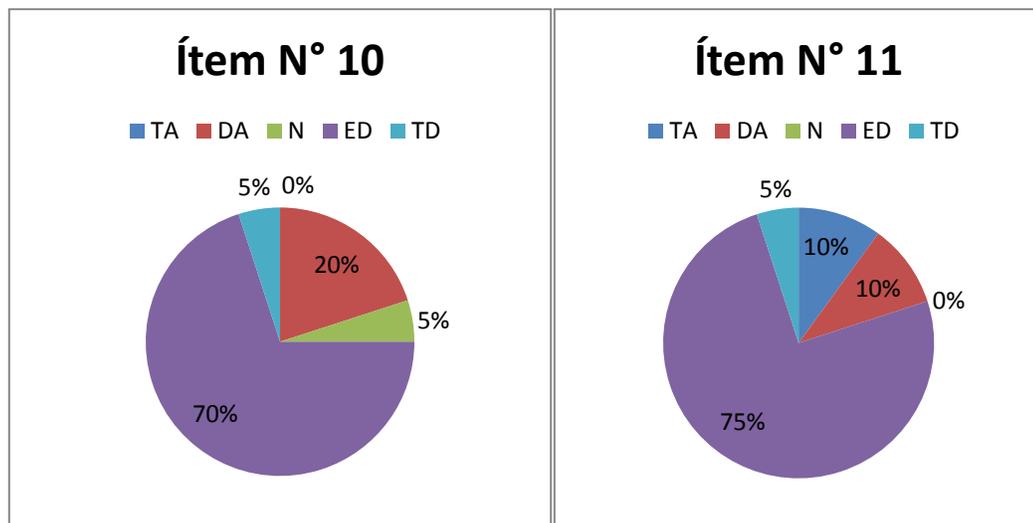
Ítem 10.- Estás conforme con las tareas que realizas en tu puesto de trabajo.

Ítem 11.- Las tareas que realizas concuerdan con tus capacidades laborales y profesionales

Tabla N° 5.- Conformidad con las tareas del puesto de trabajo.

10	TA	-	-	11	TA	2	10%
	DA	4	20%		DA	2	10%
	N	1	5%		N	-	-
	ED	14	70%		ED	15	75%
	TD	1	5%		TD	1	5%
	Total	20	100%		Total	20	100%

Gráfico N° 10 y 11.- Conformidad con las tareas del puesto de trabajo.



Análisis

En relación al ítem número diez, se les consulto a los encuestados acerca de su conformidad con las tareas que realiza en el trabajo, a lo que el 70% de los encuestados respondió estar en desacuerdo con las tareas, mientras que un 20% afirma estar de acuerdo, un cinco por ciento adicional dijo estar totalmente en desacuerdo con las tareas y el restante 5% consideró estar neutral ante la consulta.

Por su parte, en el ítem número once, se les pidió expresar si las tareas que realiza concuerdan con sus capacidades laborales y profesionales, a los que el 70% de los encuestados dijo estar en desacuerdo, mientras un 10% se consideró totalmente de acuerdo, otro 10% dijo estar de acuerdo y el 5% restante expresó estar totalmente en desacuerdo.

Lo anterior planteado, deja en evidencia, que la mayoría de los trabajadores siente inconformidad con las tareas que realiza en su trabajo diario, además que considerar que no existe concordancia entre las tareas que realiza y sus capacidades laborales y profesionales. Esta situación plantea una nueva dificultad a nivel de la accesibilidad de la motivación en los trabajadores, ya que nuevamente se observa una dificultad para que se presente la motivación necesaria para realizar una buena labor.

Al existir inconformidad con las tareas que se realizan o sentir que las tareas no están acorde a sus capacidad, en inminente una sensación de desmotivación a las mismas. Lopez, Lopez y Medina, (2015.17), afirman que Si se relaciona motivación y entorno laboral, se debe tener en cuenta que realizar adecuadamente un trabajo o tarea se basa en dos factores fundamentales: la capacidad (las aptitudes necesarias y la personalidad

acorde con el puesto de trabajo), y el conocimiento (la formación y experiencia necesaria para un puesto de trabajo).

Lo planteado por los autores, es clave en relación a los ítems consultados, ya que da basamento teórico al hecho de que los trabajadores de la empresa motivo de estudio, no sientan la motivación que se requiere para llevar a cabo un buen desempeño de sus labores, al no sentirse agradados por las tareas que realizan.

Variable o Dimensión: Motivación y Comportamiento

Indicador: La accesibilidad

Ítems: 12 y 13

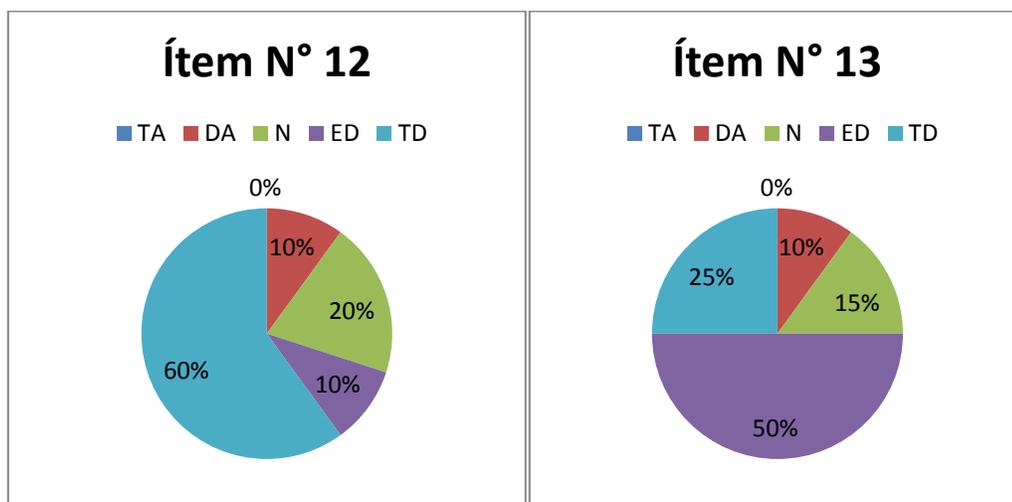
Ítem 12.- Las condiciones de trabajo se prestan para un buen desempeño.

Ítem 13.- La empresa garantiza que tengas todos los instrumentos, implementos y herramientas de trabajo necesarias para realizar un buen trabajo.

Tabla N° 6.- Condiciones de trabajo.

Ítem N° 12	Alternativas	FR	%	Ítem N° 13	Alternativas	FR	%
	TA	-	-		TA	2	10%
DA	4	20%	DA	15	75%		
N	1	5%	N	-	-		
ED	14	70%	ED	2	10%		
TD	1	5%	TD	1	5%		
Total	20	100%	Total	20	100%		

Grafico N° 12 y 13.- Condiciones de trabajo.



Análisis

La información recolectada en el ítem número doce, muestra que, se les consulto a los trabajadores si las condiciones de trabajo se prestan para un buen desempeño, a lo cual el 70% de ellos respondió estar totalmente en desacuerdo, mientras 10% consideró estar en desacuerdo, un 20% dijo ser neutral ante el planteamiento y un el 10% restante afirmó estar de acuerdo con que las condiciones de trabajo se prestan para un buen desempeño.

De igual manera, en relación al ítem número trece, se les pregunto a los trabajadores si La empresa garantiza que tengas todos los instrumentos, implementos y herramientas de trabajo necesarias para realizar un buen trabajo, a lo que el 50% de los encuestados respondió estar en desacuerdo, otro 25% dijo estar en total desacuerdo, un 15% respondió neutro y el 10% restante dijo estar de acuerdo.

Con base en lo anterior, se observa que los trabajadores tienen necesidades motivacionales específicas en cuanto a condiciones de trabajo, ya que, la mayoría considera que las mismas no se prestan para un buen desempeño, además de que se les brindas las herramientas necesarias para hacer bien el trabajo. En cuanto a motivación y comportamiento se refiere, las condiciones de trabajo son importantes para impulsar en los empleados el deseo de realizar las tareas con un alto grado de efectividad, tal como lo explica, López, López y Medina (2015: 26), citando a Herzberg, que afirma que los factores motivacionales está directamente relacionados a la satisfacción con la tareas del cargo, ascensos, responsabilidades y condiciones de trabajo entre otros. Además el autor afirma que es responsabilidad directa del empleador, prestar las condiciones para lograr satisfacer estas necesidades del empleado y promover la motivación.

Variable o Dimensión: Tipos de motivación laboral

Indicador: Motivación intrínseca

Ítems: 14, 15 y 16

Ítem 14.- Deseo que exista un ambiente de trabajo agradable y ameno para realizar mis labores.

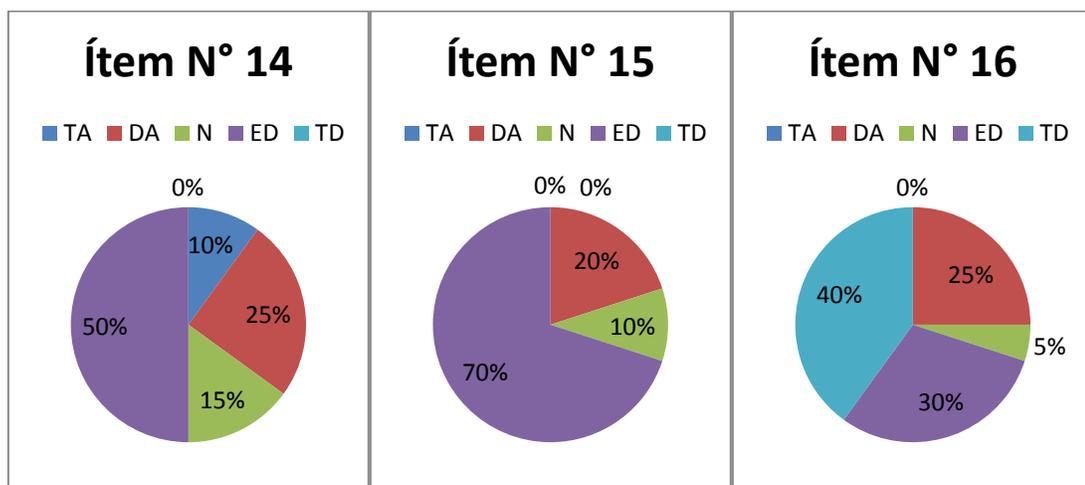
Ítem 15.- Tienes buenas relaciones laborales con tus compañeros de trabajo.

Ítem 16.- Tu ambiente de trabajo influye en el desempeño del mismo.

Tabla N° 7.- Percepción del trabajo.

Ítem N° 14	Alternativa	FR	%	Ítem N° 15	Alternativa	FR	%	Ítem N° 16	Alternativ	FR	%
	TA	2	10%		TA	-	-		TA	-	-
DA	5	25%	DA	4	20%	DA	5	25%			
N	3	15%	N	2	10%	N	1	5%			
ED	10	50%	ED	14	70%	ED	6	30%			
TD	-	-	TD	-	-	TD	8	40%			
Total	20	100%	Total	20	100%	Total	20	100%			

Gráficas N° 14, 15 y 16.- Percepción del trabajo.



Análisis

En cuanto al ítem número catorce, se le consultó a los trabajadores si considera que el trabajo que realiza es importante para la empresa, a lo que el 50% de ellos respondió estar en desacuerdo, mientras que un 25% dice estar de acuerdo, un 15% opinó de manera neutral y el 10% restante dijo estar totalmente en desacuerdo con lo consultado.

Mientras, el ítem número quince, les interrogo si se sentían motivados a realizar el mejor trabajo todos los días, a lo que el 70% de los trabajadores dijo estar en desacuerdo, mientras que un 20% opinó estar de acuerdo y el 10% restante respondió estar neutral.

Por su parte, el ítem número dieciséis, se les consultó si sentían que su trabajo es valorado por el supervisor inmediato en la empresa, a lo que el 40% de los encuestados respondió estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 30% expresó estar en desacuerdo, un 25% dijo estar de acuerdo con sentir que su trabajo es valorado por su supervisor inmediato y el 5% restante respondió neutral.

Los ítems descritos, indagaron la percepción que tienen los encuestados de su trabajo, quedando en evidencia en primera instancia que gran parte de los trabajadores no sienten que sea importante el trabajo que realizan en la empresa, lo que demuestra una desvaloración de lo que sus labores representan para el éxito organizacional. De igual forma, se pudo observar que una cantidad importante de trabajadores no se sienten motivados a realizar el mejor trabajo todos los días y además no consideran que su supervisor inmediato valore su trabajo.

Todo esto se desencadena en la falta de motivación de tipo intrínseca, la cual, según Herzberg (1959), se refiere a las características de los elementos de las tareas a realizar. En esta categoría se encuentra la percepción que tienen los trabajadores de sus tareas y como esa percepción los motiva a realizar una buena tarea o por el contrario, se sientan desmotivados.

Variable o Dimensión: Tipos de motivación laboral

Indicador: Motivación intrínseca

Ítems: 17 y 18

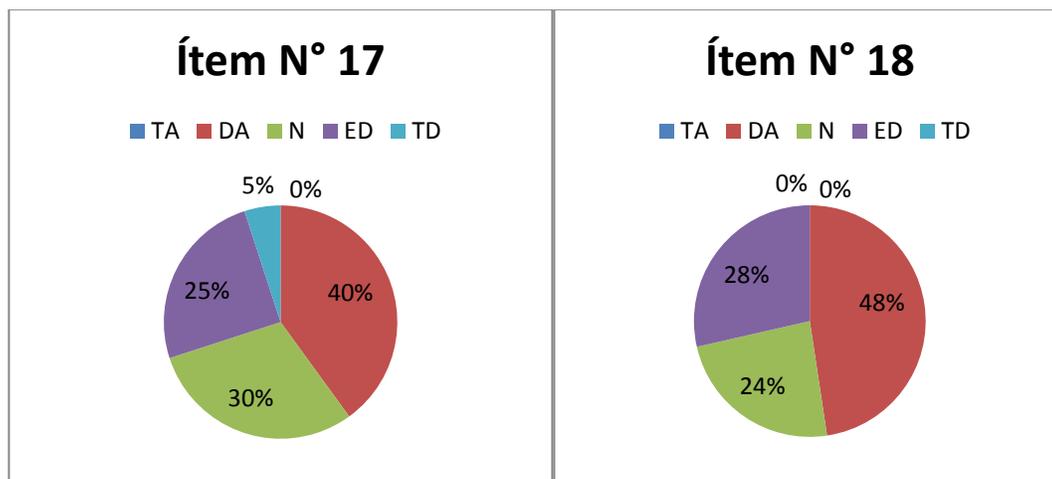
Ítem 17.- Te sientes comprometido con el desempeño de tus labores dentro de la Empresa.

Ítem 18.- Haces todo lo necesario para cumplir con tus labores de manera en excelente.

Tabla N° 8.- Compromiso.

	Ítem N° 17				Ítem N° 18		
	Alternativas	FR	%		Alternativas	FR	%
	TA	-	-		TA	-	-
	DA	8	40%		DA	6	28%
	N	6	30%		N	5	24%
	ED	5	25%		ED	10	48%
	TD	1	5%		TD	-	-
	Total	20	100%		Total	20	100%

Gráfico N° 17 y 18.- Compromiso.



Análisis

Los datos obtenidos muestran, que en relación al ítem número diecisiete, se planteó a los trabajadores si se sentían comprometidos con las labores dentro de la empresa, a lo que un 40% respondió estar de acuerdo, mientras que un 30% respondió neutral, un 25% consideró estar en desacuerdo y un 5% restante dijo no tener compromiso con sus labores en la empresa.

Por su parte, en el ítem número dieciocho, se les preguntó, si hacían todo lo necesario para cumplir con sus labores de manera excelente, a lo que un 48% respondió estar en desacuerdo, un 28% dijo estar de acuerdo y un 24% restante respondió neutral.

Con base a lo anterior, se observa que una mayoría de los trabajadores considera que está comprometido con las labores que realiza, aunque también se observa que un porcentaje alto de los mismo, no está ni en acuerdo ni en desacuerdo, lo que se considera neutral, pero podría interpretarse como una evasión a exponer que no hay compromiso con la labor, e igualmente la mayoría, expreso que no hace todo lo necesario para cumplir con su trabajo de manera excelente, dejando en evidencia que no existe un compromiso real y significativo con las labores.

Lo anterior descrito, se relaciona directamente con lo expresado con Robbins (1994.601), quien explica que si una persona no se siente comprometida, no se siente a gusto con su tarea, dicha persona la rechazará y no le dedicará todo el tiempo que merece. En cambio, todos aquellos trabajadores que se sientan animados con su tarea en el trabajo, tomaran su función con más ilusión y energía.

Variable o Dimensión: Tipos de motivación laboral

Indicador: Motivación intrínseca

Ítems: 19 y 20

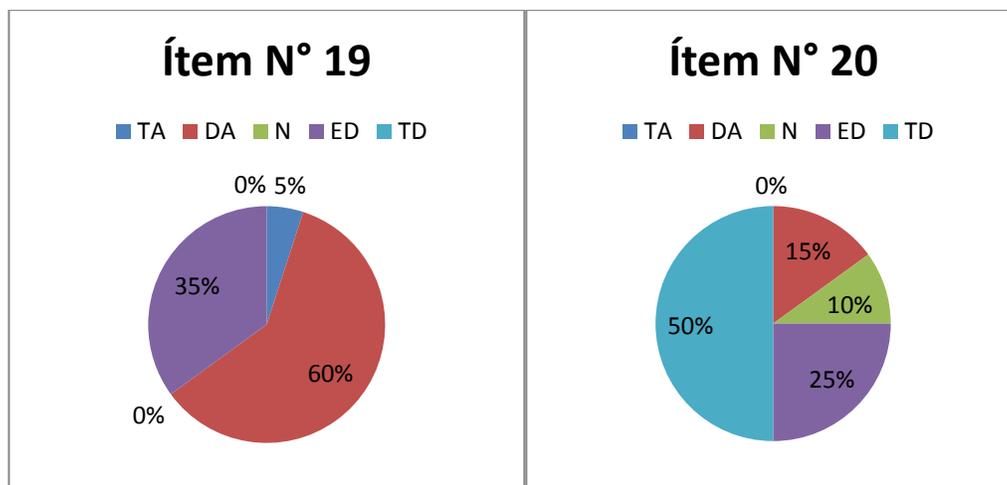
Ítem 19.- Te motiva pensar que un buen desempeño puede brindarte prestigio dentro de la Empresa.

Ítem 20.- El supervisor inmediato te expresa abiertamente que eres un buen trabajador.

Tabla N° 9.- Prestigio dentro de la organización.

Ítem N° 19	Alternativas	FR	%	Ítem N° 20	Alternativas	FR	%
	TA	1	5%		TA	-	-
DA	12	60%	DA	3	15%		
N	-	-	N	2	10%		
ED	7	35%	ED	5	25%		
TD	-	-	TD	10	50%		
Total	20	100%	Total	20	100%		

Gráfico N° 19 y 20.- Prestigio dentro de la organización.



Análisis

En relación al ítem número diecinueve, se le preguntó a los trabajadores si les motiva pensar que un buen desempeño puede brindarles prestigio dentro de la empresa, a lo que el 60% de los encuestados respondió estar de acuerdo, mientras que el 35% dijo estar en desacuerdo y un 5% expresó estar totalmente de acuerdo.

Seguidamente, el ítem número veinte, les planteó si el supervisor inmediato les expresa abiertamente que son buenos trabajadores, a los que el 50% de los encuestados dijo estar totalmente en desacuerdo, un 25% dijo estar en desacuerdo, un 15% expreso sentirse de acuerdo y el 10% restante, respondió neutral.

En este sentido, se puede ver cómo, a pesar de que a la mayoría de los trabajadores los motiva pensar en el prestigio que pueden obtener al realizar bien su trabajo, en contraparte, la mayoría de ellos no recibe feed back sobre su trabajo. El cual es parte importante del elemento motivador intrínseco, ya que le permite al trabajador evaluar cómo está realizando el trabajo y saber cómo le ven sus superiores, además le otorga sentimiento de valoración por su persona y trabajo.

En este orden de ideas se requiere que los trabajadores sientan que su trabajo les otorga prestigio en la organización a la que pertenecen, relacionándose esto directamente con la motivación y con el desempeño en el trabajo. Como lo expresa por González (2006:80): “La motivación, la satisfacción y el rendimiento del individuo en su puesto de trabajo, son factores que están muy relacionados entre sí, y que otorgan una gran importancia a la conducta laboral del sujeto”

Variable o Dimensión: Tipos de motivación laboral

Indicador: Motivación extrínseca

Ítems: 21 y 22

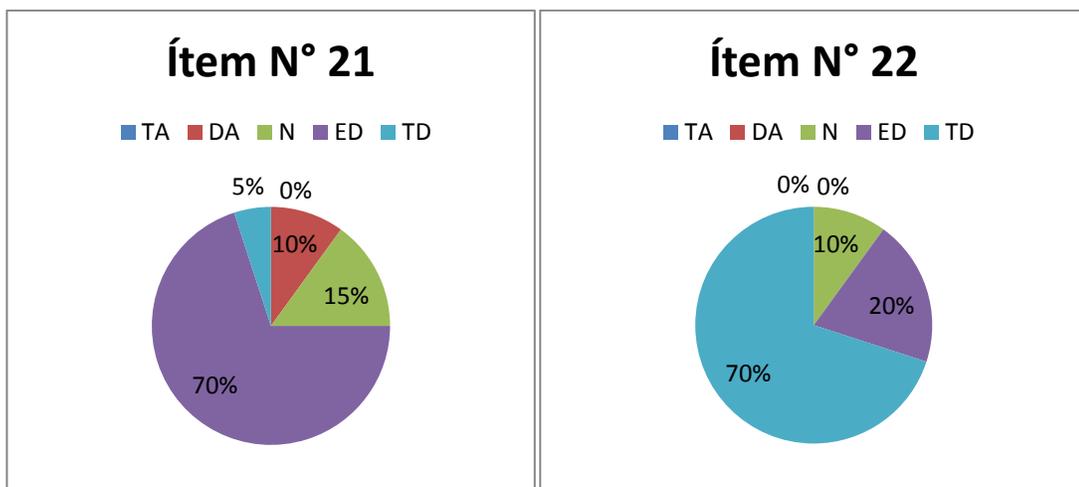
Ítem 21.- Existen dentro de la empresa compensaciones salariales para los empleados.

Ítem 22.- La asistencia, puntualidad son recompensados con bonos especiales adicionales al salario.

Tabla N° 10.- Compensaciones salariales.

Ítem N° 21	Alternativas	FR	%	Ítem N° 22	Alternativas	FR	%
	TA	-	-		TA	-	-
DA	2	10%	DA	-	-		
N	3	15%	N	2	10%		
ED	14	70%	ED	4	20%		
TD	1	5%	TD	14	70%		
Total	20	100%	Total	20	100%		

Gráfico N° 21 y 22.- Compensaciones salariales.



Análisis

En relación al ítem número veintiuno se preguntó a los trabajadores si existen compensaciones salariales para los empleados, a lo un 40% de los empelados dijo estar de acuerdo, mientras que otro 40% expresó estar en desacuerdo, un 15% respondió neutral y un 5% consideró estar totalmente en desacuerdo.

Seguidamente, en el ítem número veintidós, se les planteo si la asistencia, puntualidad son recompensados con bonos especiales, a lo que el 70% de los trabadores respondió estar en desacuerdo, por su parte, un 15% respondió neutral y un 10% consideró estar de acuerdo.

Con base a lo anterior, se puede decir que a nivel de compensaciones salariales, los trabajadores se sienten desatendidos, lo que genera un grado de desmotivación importante en el desempeño de sus labores.

En este orden de ideas, lo anterior se relaciona lo descrito por Robbins (1994) que expresa que, las recompensas son el estímulo como el estímulo, interno o externo, que reciben las personas, por la ejecución de una acción deseable dentro del medio en el que se desenvuelve; por lo que constituye un factor motivante de la conducta humana orientada a la satisfacción de las necesidades. (p. 599).

Variable o Dimensión: Tipos de motivación laboral.

Indicador: Motivación extrínseca.

Ítems: 23 y 24.

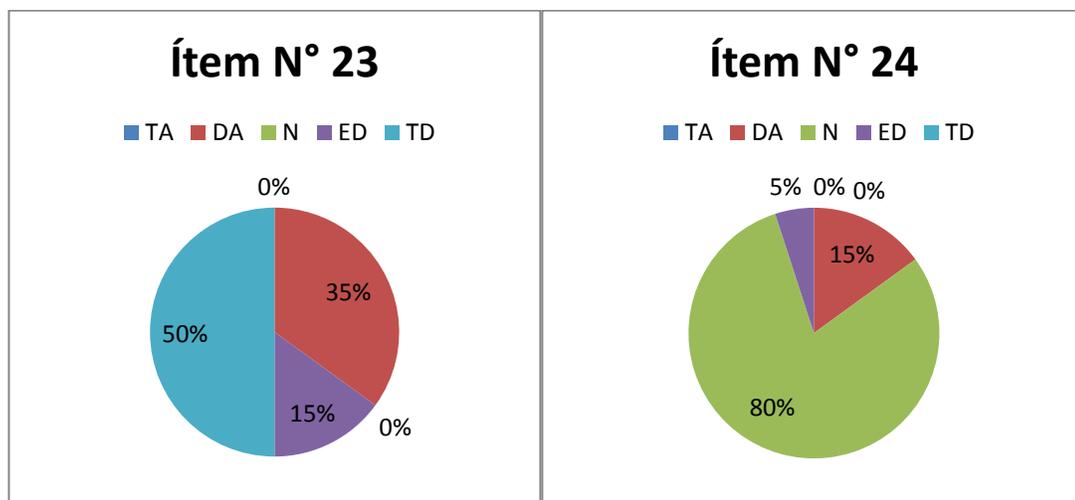
Ítem 23.- La Empresa cuenta con políticas de seguridad laboral que te satisfacen.

Ítem 24.- Tu trabajo te brinda seguridad y estabilidad laboral.

Tabla N° 11.- Seguridad en el trabajo.

Ítem N° 23	Alternativas	FR	%	Ítem N° 24	Alternativas	FR	%
	TA	-	-		-	TA	-
DA	7	35%		DA	3	15%	
N	-	-	-	N	16	80%	
ED	3	15%		ED	1	5%	
TD	10	50%		TD	-	-	-
Total	20	100%		Total	20	100%	

Grafico N° 23 y 24.- Seguridad en el trabajo.



Análisis

En relación al ítem número veintitrés se consultó a los trabajadores si la empresa cuenta con políticas de seguridad laboral que les satisfagan, a lo que un 50% respondió estar totalmente en desacuerdo, mientras un 15% dijo estar en desacuerdo, y un 35% dijo estar de acuerdo con las políticas de seguridad de la empresa.

Además, se les planteo en el ítem veinticuatro, que su trabajo les brinda seguridad y estabilidad laboral. A lo que un 80% respondió de forma neutral, mientras que un 15% dijo estar de acuerdo y un 5% opino estar en desacuerdo.

Lo anterior descrito muestra, que en relación a la motivación extrínseca, en el indicador de seguridad en el trabajo, los empleados no sienten realmente estabilidad laboral ni seguridad en el trabajo, ya que la obtención de un alto porcentaje de respuestas neutrales, indica que no cuentan con un nivel de seguridad que les permita estar en acuerdo con lo planteado.

En este sentido, Herzberg (1959), expresa que la motivación extrínseca es aquella que se logra con los elementos independientes del trabajo a realizar, como las condiciones de trabajo, y la seguridad laboral entre otras, planteamiento que se relaciona con la información obtenida, ya que se aprecian necesidades motivacionales de factor extrínseco, ya que no se sienten seguros y establecen sus labores.

Variable o Dimensión: Necesidades que requieren ser satisfechas.

Indicador: Necesidades de factor higiénico.

Ítems: 25 y 26.

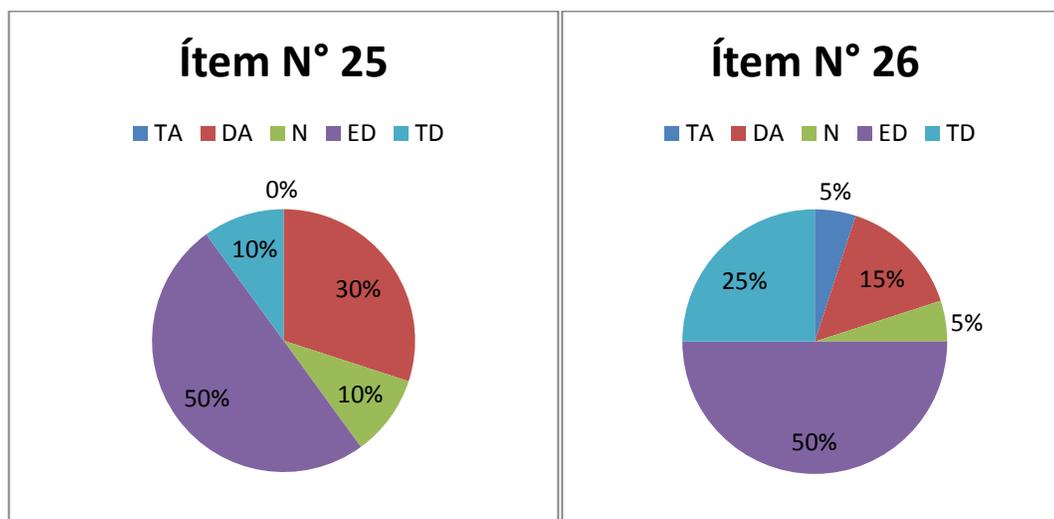
Ítem 25.- El salario que devengas es proporcional a las labores que realizas dentro de la Empresa.

Ítem 26.- Los aumentos salariales que se otorgan son justos y proporcionales a tus necesidades económicas.

Tabla N° 12.- Salarios.

Ítem N° 25	Alternativas	FR	%	Ítem N° 26	Alternativas	FR	%
	TA	-	-		TA	1	5%
DA	6	30%	DA	3	15%		
N	2	10%	N	1	5%		
ED	10	50%	ED	10	50%		
TD	2	10%	TD	5	25%		
Total	20	100%	Total	20	100%		

Grafico N° 25 y 26.- Salarios.



Análisis

En relación al ítem número veinticinco, se les consultó a los trabajadores si el salario que devengan es proporcional a sus labores dentro de la empresa, a lo que el 50% de los encuestados respondió estar en desacuerdo, mientras que un 30% dijo estar de acuerdo, un 10% dijo estar totalmente en desacuerdo y el 10% restante respondió neutral.

Por su parte, en el ítem número veintiséis, se les planteó que los aumentos salariales que se otorgan son justos y proporcionales a tus necesidades económicas, a lo que el 50% de los encuestados respondió estar en desacuerdo, mientras un 25% dijo estar totalmente en desacuerdo, un 15% expreso estar en acuerdo y un 5% adicional, expreso está totalmente de acuerdo.

Estos datos permiten expresar que en términos de salarios las necesidades de factor higiénico no están satisfechas en los trabajadores. De forma que se puede afirmar que los trabajadores se encuentran desmotivados a nivel del salario que perciben dentro de la empresa. Cabe destacar, que, Según López, López y Medina (2015:28) estos factores motivacionales son importantes para impedir la desmotivación en los trabajadores, sin embargo no garantizan que generen motivación.

Variable o Dimensión: Necesidades que requieren ser satisfechas.

Indicador: Necesidades de factor higiénico.

Ítems: 27, 28 y 29.

Ítem 27.- La empresa cumple satisfactoriamente con el pago de todos los beneficios sociales establecidos en la LOTTT.

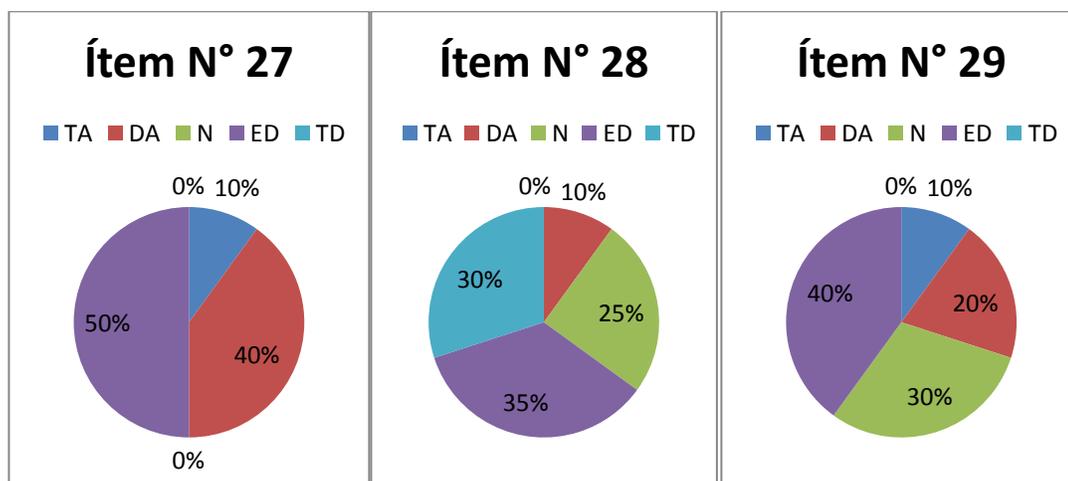
Ítem 28.- Además de lo establecido en ley, existen beneficios sociales adicionales para el trabajador.

Ítem 29.- Los beneficios sociales que te otorga la Empresa, incluye a tus familiares directos

Tabla N° 13.- Beneficios sociales.

Ítem N° 27	Alternativa	FR	%	Ítem N° 28	Alternativa	FR	%	Ítem N° 29	Alternativ	FR	%
	TA	2	10%		TA	-	-		TA	2	10%
DA	8	40%	DA	2	10%	DA	4	20%			
N	-	-	N	5	25%	N	6	30%			
ED	10	50%	ED	7	35%	ED	8	40%			
TD	-	-	TD	6	30%	TD	-	-			
Total	20	100%	Total	20	100%	Total	20	100%			

Graficas N° 27, 28 y 29.- Beneficios sociales.



Análisis

En el ítem número veintisiete, se consultó a los trabajadores encuestados, si la empresa cumple satisfactoriamente con el pago de los beneficios sociales establecidos en la LOTTT, a lo que el 50% dijo estar en desacuerdo, mientras que el 40% dijo estar de acuerdo y un 10 por ciento dijo estar totalmente de acuerdo.

Seguidamente en el ítem número veintiocho, les planteo que además de lo establecido en ley, existen beneficios sociales adicionales para el trabajador, a lo que el 35% de los trabajadores dijo estar en desacuerdo, mientras un 30% expreso estar totalmente en desacuerdo, a su vez que un 25% respondió a la opción neutral y el último 10% expreso estar de acuerdo.

Adicionalmente, en el ítem número veintinueve, se les consulto si los beneficios sociales que otorga la empresa incluye a sus familiares directos, a lo que un 40% respondió estar en desacuerdo mientras que 30% respondió en la opción neutral, un 20% respondió estar de acuerdo y un 10% dijo estar totalmente de acuerdo.

Todo lo planteado, permite expresar que a nivel de beneficios sociales, existen algunas debilidades, en lo que los trabajadores perciben, de modo que nuevamente se observa que la motivación se ve comprometida al sentimiento de no contar con beneficios sociales que les ayuden a solventar sus necesidades básicas de alimentación, vivienda, salud, entre otros. Cabe destacar que los beneficios sociales forman parte de los factores de higiene a nivel de motivación, planteaos por Herzberg (1959)

Variable o Dimensión: Necesidades que requieren ser satisfechas.

Indicador: Necesidades de factor Motivacionales.

Ítems: 30, 31 y 32.

Ítem 30.- La Empresa reconoce económicamente a los empleados cuando hay un excelente cumplimiento de las labores.

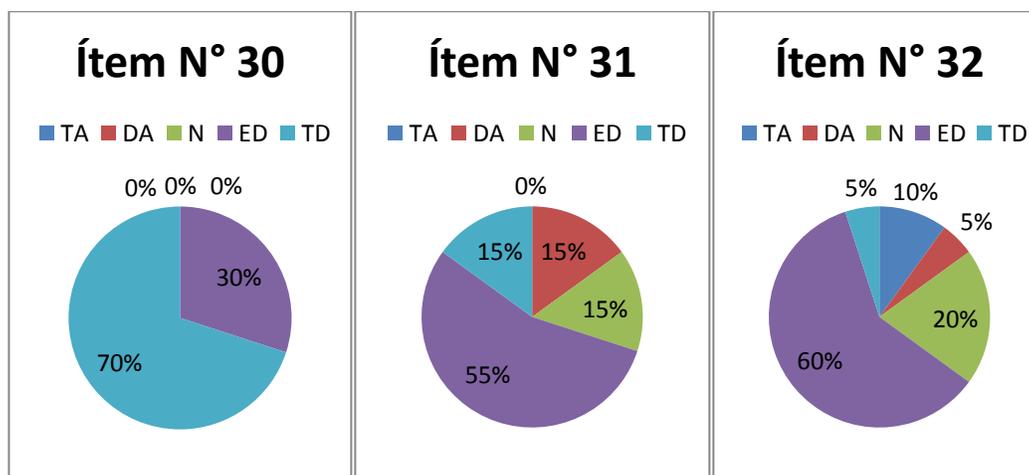
Ítem 31.- Se te reconoce el desempeño laboral a través de cartas de felicitación, placas, empleado de mes, años de servicio u otros de este tipo.

Ítem 32.- Te sientes satisfecho con la forma en que se reconoce tu desempeño.

Tabla N° 14.- Reconocimientos.

	Ítem N° 30				Ítem N° 31				Ítem N° 32		
	Alternativa	FR	%		Alternativa	FR	%		Alternativ	FR	%
	TA	-	-		TA	-	-		TA	2	10%
	DA	-	-		DA	3	15%		DA	1	5%
	N	-	-		N	3	15%		N	4	20%
	ED	6	30%		ED	11	55%		ED	12	60%
	TD	14	70%		TD	3	15%		TD	1	5%
	Total	20	100%		Total	20	100%		Total	20	100%

Graficas N° 30, 31 y 32.- Reconocimientos.



Análisis

En relación al ítem número treinta, se les pregunto los trabajadores si la empresa reconoce económicamente a los empleados cuando hay un excelente cumplimiento de labores, a lo que un 70% respondió estar totalmente en desacuerdo, mientras un 30% expreso estar en desacuerdo.

Por su parte, en el ítem número treinta y uno, se les planteo si se les reconoce el desempeño laborala través de cartas, placas u otros reconocimiento, a lo que un 55% dijo estar en desacuerdo, mientras un 15% dijo estar totalmente de acuerdo, otro 15% respondió a la opción neutral y el 15% restante dijo estar de acuerdo.

Seguidamente en el ítem número treinta y dos, se les planteo a los trabajadores si se sienten satisfechos con la forma en que se reconoce su desempeño, a lo que un 60% de los encuestados respondió estar en desacuerdo, mientras que un 20% respondió con la opción neutral, un 10% dijo estar totalmente de acuerdo, un 5% dijo estar totalmente en desacuerdo y el ultimo 5% afirmo estar en acuerdo.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se puede afirmar que existen debilidades a nivel de los factores motivacionales relacionados con los reconocimientos que reciben los empleados, ya que la gran mayoría expreso no sentir que se le reconoce el buen desempeño. Esto se relaciona directamente con lo expresado por Robbins (1994.599), que expresa que las recompensas o reconocimientos son ese estimulo interno o externo que reciben las personas, por la ejecución de una acción deseable dentro del medio en el que se desenvuelve; por lo que constituye un factor motivante de la conducta humana orientada a la satisfacción de las necesidades.

Variable o Dimensión: Necesidades que requieren ser satisfechas.

Indicador: Necesidades de factor motivacional

Ítems: 33 y 34.

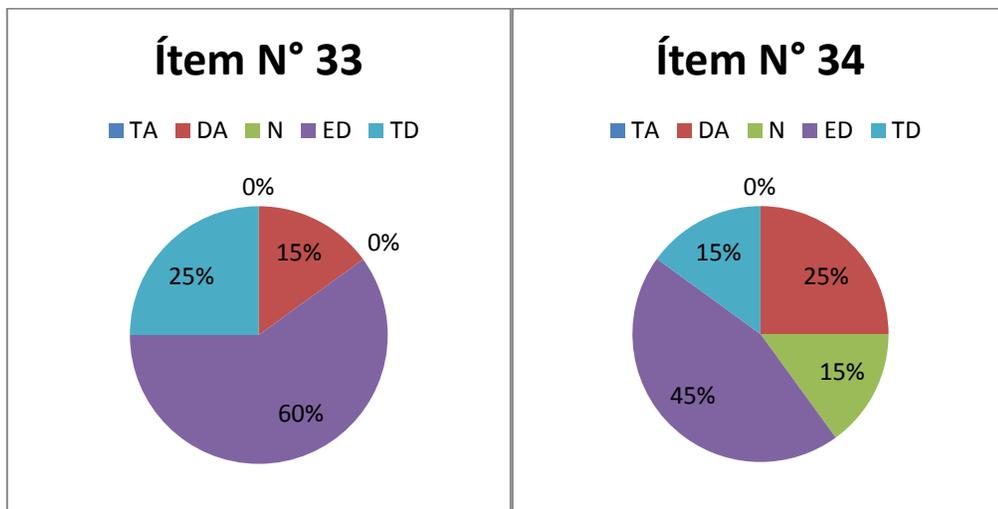
Ítem 33.- La empresa cuenta con un sistema de ascensos factibles para el empleado.

Ítem 34.- Tienes oportunidad de ascender en tu puesto de trabajo por realizar un buen desempeño.

Tabla N° 15.- Ascensos.

Ítem N° 33	Alternativas	FR	%	Ítem N° 34	Alternativas	FR	%
	TA	-	-		-	TA	-
DA	3	15%		DA	5	25%	
N	-	-	-	N	3	15%	
ED	12	60%		ED	9	45%	
TD	5	25%		TD	3	15%	
Total	20	100%		Total	20	100%	

Grafico N° 25 y 26.- Ascensos.



Análisis

Respecto al ítem número treinta y tres, se les consultó a los empleados si la empresa cuenta con un sistema de ascensos factibles para el empleado, a lo que un 60% respondió estar en desacuerdo, además de un 25% que expresó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 15% restante dijo estar de acuerdo con lo planteado.

Seguidamente, en el ítem número treinta y cuatro, se les planteó a los trabajadores si tienen oportunidades de ascender en sus puestos de trabajo por realizar un buen desempeño, a lo que el 45% de los encuestados contestó estar en desacuerdo, mientras que el 25% dijo estar de acuerdo, a su vez que un 15% consideró estar totalmente en desacuerdo y el 15% restante expresó como respuesta la opción neutral

Estos resultados, llevan a inferir que los trabajadores no se sienten satisfechos en cuanto a políticas de ascenso tiene la empresa para los empleados, lo que impide la motivación a realizar un buen trabajo para ascender. Estos planteamientos se relacionan con lo expuesto por la teoría motivacional de Frederick Herzberg que expresa que los factores motivacionales están directamente relacionados con las tareas del cargo y lo relacionado a ascensos, delegación de responsabilidades, entre otros. Estos aspectos van relacionados directamente con la satisfacción del trabajador y su productividad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La interpretación de los gráficos presentados anteriormente, permite en esta etapa de la investigación, generar una serie de aportes, producto del análisis crítico de todo lo expuesto, por lo que en adelante se exponen de forma concreta y ordenada todas las conclusiones y recomendaciones pertinentes a la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de distribución ubicada en Valencia, Edo Carabobo

Es por esto que, de acuerdo con la información suministrada por la población muestral del estudio, los trabajadores adscritos al departamento de distribución, el riguroso y exhaustivo proceso de interpretación y análisis de los resultados obtenidos y en atención a los objetivos planteados, se puede concluir que:

- En relación al objetivo número 1, destinado a Diagnosticar las necesidades motivacionales de los trabajadores de la empresa de distribución y comercialización de cemento, se puede concluir que los trabajadores tienen necesidades motivacionales importantes, en cuanto a factores internos y externos propios de este proceso.

La recolección de datos permitió constatar que los trabajadores tienen necesidades a nivel de sus expectativas en cuanto a salarios, crecimiento profesional y ascensos dentro de la empresa, ya que la recolección de datos permitió constatar que un gran número de trabajadores no consideran que sus sueldos les ayuden a cubrir sus necesidades a nivel económico.

De igual manera un número importante de trabajadores muestra insatisfacción en cuanto al crecimiento profesional y laboral dentro de la empresa, así como desmotivación en cuanto a las posibilidades de ascenso que existen dentro de la empresa para ellos.

En este mismo orden de ideas, el ambiente laboral, la conformidad respecto a las tareas y las condiciones de trabajo, muestran debilidades importantes en cuanto a motivación se refiere, ya que la mayoría de los empleados expresa no sentirse conforme con ninguno de estos aspectos.

Con base a lo anterior, se puede decir que los empleados tienen necesidades motivaciones de tipo interno y externo, es decir, que existen varios factores motivacionales que deben ser evaluados por la empresa para lograr un mejor desempeño en los trabajadores.

- En relación al objetivo número 2, destinado a identificar el tipo de motivación que reciben los empleados, se puede concluir que, son pocos o nulos los tipos de motivación que reciben los empleados, ya que lo percibido y expuesto por ellos en la encuesta aplicada así lo expresa, sin embargo, se puede decir que la motivación extrínseca, determinada por las compensaciones salariales y la seguridad en el trabajo, son las que muestran menor debilidad, por tanto se puede afirmar que es el tipo de motivación que reciben los empleados.
- Por último, y en relación al objetivo número 3, orientado a describir la importancia de la motivación en el desempeño laboral, se llegó a la conclusión, que los factores de tipo motivacional, son los que presentan mayor debilidad en la empresa, por cuanto sus trabajadores, muestran bajos niveles de desempeño descritos a lo largo de la investigación.

De esta forma se concluye que para lograr optimizar los niveles de desempeño laboral es necesario que se atiendan los factores motivacionales de tipo intrínsecos, ya que a nivel económico, bastaría con aumentar los salarios para lograr motivación y mejora en el desempeño. Sin embargo, las distintas indagaciones a nivel teórico muestran que, se requiere motivar al empleado con estrategias que permitan y garanticen un aumento del sentido de pertenencia del trabajador con sus labores, y lograr que los objetivos de la empresa se integren a sus objetivos personales, brindándoles un ambiente de trabajo ameno, con oportunidades de crecimiento, con sensación de seguridad y de esta forma llevar el desempeño laboral de estos trabajadores a niveles más cercanos a la excelencia

Recomendaciones:

En consecuencia a las conclusiones aportadas por la investigación, se considera pertinente dictar las siguientes recomendaciones:

- Planificar y ejecutar desde la gerencia, programas, planes y estrategias para lograr motivar a los empleados en el desarrollo de sus labores y un buen desempeño de sus tareas.
- Establecer políticas de seguridad laboral, que proporcionen al trabajador un sentimiento de estabilidad y seguridad como trabajador de la empresa.
- Definir los roles y tareas que debe desempeñar cada trabajador dentro de su cargo, a fin de que los empleados tengan claridad de las mismas y puedan sentirse satisfechos en la ejecución de sus tareas.

- Mejorar las condiciones de trabajo, para brindar comodidad en realización de sus actividades y fomentar en el trabajador sensación de agrado en el cumplimiento de sus labores.
- Mejorar la planificación establecida en cuanto a los ascensos u oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la organización.

REFERENCIAS

Abreu, Badii y Ramírez (2008). **La Motivación Laboral, Factor Fundamental Para El Logro De Objetivos Organizacionales: Caso Empresa Manufacturera De Tubería De Acero.** Trabajo en línea. Disponible: [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf). Consulta: 2015, Mayo 04.

Africano, Faria Y Quintero (2008). **Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Empresa De Vigilantes Asociados Costa Oriente Del Lago.** Trabajo en línea. Disponible: <Http://Virtual.Urbe.Edu/Tesispub/0095395/Cap02.Pdf>. Consulta: 2015, Mayo 04.

Bracho, González Y Henao (2010). **Diseño De Estrategias De Motivación Laboral Para Los Trabajadores De La Empresa Quincallerías Rivas, C.A.** Trabajo en línea. Disponible: <Http://Virtual.Urbe.Edu/Tesispub/0095420/Cap02.Pdf>. Consulta: 2015, Mayo 04.

Buitrago, Leal, Otero Y Parra (2010). **Análisis De La Motivación Laboral De Los Empleados Del Departamento De Servicios En Empresa Ferretería EPA, C.A.** Trabajo en línea. Disponible: <Http://Virtual.Urbe.Edu/Tesispub/0095425/Cap02.Pdf>. Consulta: 2015, Mayo 04.

Comportamiento organizacional (2003 – 2012). Artículo en línea. Disponible:<http://www.importancia.org/comportamiento-organizacional.php>. Consulta: 2015, Mayo 20.

Chiavenato, Idalberto (2001).**Introducción A La Teoría General De La Administración Quinta Edición**. Consulta: 2015, Junio 08.

Chiavenato, Idalberto (1989).**La Administración Del Alto Desempeño Humano Y El Capital Humano**. Consulta: 2015, Junio 08.

Davis, Keinth y WutherJr, William (2014).**Administración De Personal Y Recursos Humanos Quinta**. Artículo en línea. Disponible: <http://es.slideshare.net/A200931981A/administracion-de-personal-y-recursos-humanos-william-b-werther-6ta-edicion-pdf>. Consulta: 2015, Junio 09.

Definición De Motivación (2008 – 2015). Artículo en línea. Disponible: <Http://Definicion.De/Motivacion/#lxzz3y3nevv26>. Consulta: 2015, Junio 08.

Definicion de Remuneracion (2007 – 2015). Artículo en línea. Disponible: <http://www.definicionabc.com/social/remuneracion.php>. Consulta: 2015, Junio 12.

Desempeño laboral (2007). Artículo en línea. Disponible: http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral. Consulta: 2015, Junio 10.

Díaz, Marilú (2009). **Teoría De La Motivación.** Trabajo en línea. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos70/motivacion/motivacion2.shtml>. Consulta: 2015, Mayo 04.

Diez Teorías Sobre Motivación En El Trabajo. Artículo en línea. Disponible: <Http://Trabajomotivacion.Blogspot.Com.Es/2005/08/Diez-Teoras-Sobre-Motivacin-En-El.Html>. Consulta: 2015, Mayo 15.

Echeto, (2011). **Análisis De La Motivación Laboral En La Empresa Marketing Mix, C.A., Sucursal Maracaibo.** Trabajo en línea. Disponible: <Http://Virtual.Urbe.Edu>. Consulta: 2015, Mayo 04.

García, Vilma (2010). **Estrategias orientadas a la motivación labora.** Artículo en línea. Disponible: <http://coyunturaeconomica.com/herramientas/motivacion-laboral>. Consulta: 2015, Mayo 15.

Herzberg, Frederick (1968). **Teoría de la Motivación Laboral Y Gestión De Recursos Humanos**. Artículo en línea. Disponible: [Http://Revistasinvestigacion.Unmsm.Edu.Pe/Index.Php/Administrativas/Article/View/9692](http://Revistasinvestigacion.Unmsm.Edu.Pe/Index.Php/Administrativas/Article/View/9692). Consulta: 2015, Junio 05.

Importancia de la Motivación (2002 – 2013). Artículo en línea. Disponible: [Http://Www.Importancia.Org/Motivacion-2.Php#lxzz3y3nvdd4a](http://Www.Importancia.Org/Motivacion-2.Php#lxzz3y3nvdd4a). Consulta: 2015, Junio 06.

La Motivación (2005). Artículo en línea. Disponible: [Http://Www.Liderazgoymercadeo.Com/Liderazgo_Tema.Asp?Id=2/](http://Www.Liderazgoymercadeo.Com/Liderazgo_Tema.Asp?Id=2/). Consulta: 2015, Junio 07.

La Motivación (2009). Artículo en línea. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos70/motivacion/motivacion.shtml>. Consulta: 2015, Mayo 28.

La Motivación (2015). Artículo en línea. Disponible: <https://es.wikipedia.org/wiki/Motivaci%C3%B3n>. Consulta: 2015, Mayo 28.

La Motivación En El Trabajo (2005). Artículo en línea. Disponible: <Http://Www.Gestiopolis.Com/La-Motivacion-En-El-Trabajo/>. Consulta: 2015, Mayo 28.

López, López y Medina (2015). “Recompensas intrínsecas como medio de motivación del trabajo”. Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Carabobo, Venezuela.

Martínez, Solmarina (2004). **Diagnóstico De La Motivación Del Personal Administrativo De La Escuela De Relaciones Industriales De La Universidad De Carabobo**. Artículo en línea. Disponible: <http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/630012A4.pdf>.

Maslow, Abraham (1943). **A theory of human motivation**. Libro en línea. Disponible: <Http://Www.Medciencia.Com/Una-Teoria-De-La-Motivacion-Maslow-Y-Su-Piramide/>. Consulta: 2015, Junio 08

Maslow, Abraham(1954). **La Jerarquía De Las Necesidades Humanas**. Libro en línea. Disponible: <Http://Www.Sinapsit.Com/Psicologia/Piramide-De-Maslow/>. Consulta: 2015, Junio 05

McClellan, David (1988). **El Modelo De Las Tres Necesidades**. Artículo en línea. Disponible: <Http://Manuelgross.Bligoo.Com/Motivacion-El->

Modelo-De-Las-Tres-Necesidades-De-David-McClelland. Consulta:
2015, Mayo 04.

Motivación en el desempeño Laboral (2007). Artículo en línea.
Disponible: [Http://Www.Monografias.Com/Trabajos91/Factores-Motivacionales-Desempeno-Laboral/Factores-Motivacionales-Desempeno-Laboral2.Shtml#lxzz3y3xqxhyr](http://Www.Monografias.Com/Trabajos91/Factores-Motivacionales-Desempeno-Laboral/Factores-Motivacionales-Desempeno-Laboral2.Shtml#lxzz3y3xqxhyr). Consulta: 2015, Junio 08.

Satisfacción Laboral (2004). Artículo en línea. Disponible:
<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>.
Consulta 2015, Julio 12.